

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)



ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)

EdPEx



ประจำปีการศึกษา 2553

(มิถุนายน 2553 – พฤษภาคม 2554)

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessments Report : SAR)

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

(EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEx)

ประจำปีการศึกษา 2553

(มิถุนายน 2553 – พฤษภาคม 2554)

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการบริการ การศึกษาของสำนักฯ สู่ความเป็นเลิศ ตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สนับสนุนแนวนโยบายของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยได้ทุ่มเทจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ฉบับประจำปีการศึกษา 2553 ฉบับนี้ ตาม กรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553 (THE 2009-2010 EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEX) ซึ่งเป็น นวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่สำนักมาตรฐาน และประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นคู่มือและแนวทางใน การดำเนินการด้านคุณภาพการจัดการศึกษา และสำนักฯได้เข้าร่วมรับการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ได้มีรูปแบบ กลุ่ม แรกของมหาวิทยาลัย ในปีนี้ด้วย

คณะผู้บริหารสำนักฯ ตระหนักดีว่า เกณฑ์คุณภาพนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพของสำนักฯ สู่ สากล การท้าทายนวัตกรรมนี้ แม้เป็นเรื่องที่ยากลำบาก และอาจมีข้อจำกัดอยู่มาก ในเรื่องของระดับเทียบเคียง (Benchmarks) ซึ่งยากในการนำข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบกันและให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันอย่างครอบคลุมทุกด้านตัวชี้วัด แต่ ก็มีสัญญาณที่ดีที่มีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร่วมมือที่จะเป็นพันธมิตรทางระบบการประกันคุณภาพที่จะพัฒนาก้าวหน้าเดิน ไปด้วยกันกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น แม้ปีนี้จะเป็นเพียงปีเริ่มต้นที่ยังไม่ได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันและกันมากนัก แต่สำนักฯ ก็ได้ริเริ่มดำเนินการเชิงรุกเพื่อเตรียมพร้อมรับการร่วมมือโดยทันทีกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน มีการเดินทางไปศึกษาดูงานกันและกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์และข้อมูลกันและกัน ซึ่ง ปัจจุบันยังมีปัญหาด้านระบบเกณฑ์คุณภาพที่ยังเริ่มไม่พร้อมกันอยู่บ้าง แต่ก็พอที่จะพิจารณาเทียบเคียงโดยรวมแบบกว้างๆ ได้ จากข้อมูลล่าสุดที่แลกเปลี่ยนกัน ส่วนใหญ่ของรายงานนี้ สำนักฯยังคงให้ความสำคัญกับการมุ่งมั่นตั้งเป้าแข่งกับเกณฑ์ คุณภาพสูงสุดภายใน IQA-KKU โดยเทียบกับผลการดำเนินการของตนเองในอดีตร่วมด้วย

การจัดทำรายงานนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยการให้การสนับสนุนช่วยเหลือจากหลายฝ่าย คณะผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารสำนักฯ ที่ให้การสนับสนุน และให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ กับทั้งให้ความสำคัญทั้งด้าน งบประมาณสนับสนุนและปัจจัยเกื้อหนุนจำเป็น และเสียสละเข้าร่วมประชุมสัมมนาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ตลอดจนสมาชิกเครือข่ายผู้แทนเก็บรวบรวมข้อมูล แต่ละกลุ่มภารกิจของสำนักฯทุกท่าน โดยเฉพาะทีมงานฝ่ายเลขานุการที่มีส่วนอย่างสำคัญในการทบทวนและเก็บรวบรวม ข้อมูลที่มีค่า และขอขอบคุณสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็กันอย่างย้ง ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างสำคัญ เช่นกันในการให้ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับ เกณฑ์ EdPEX และเป็นวิทยากรและพี่เลี้ยงช่วยแก้ไขปัญหาคุประสงค์ จนรายงานฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

(นายชานนท์ นนทคุปต์)

ประธานคณะกรรมการดำเนินการประเมินและประกันคุณภาพภายใน
สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

มิถุนายน 2554

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

การดำเนินการของผู้บริหารของสำนักฯ ในการชั้นนำสำนักฯ และทำให้สำนักฯ มีความยั่งยืน ระบบธรรมาภิบาลของสำนักฯ วิธีการที่สำนักฯ ใช้เพื่อบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ สำนักฯ ทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม และพันธกิจ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ และถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และค่านิยมดังกล่าว โดยผ่านระบบการนำองค์การ ไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน **คู่ความร่วมมือ**ที่เป็นทางการและผู้ส่งมอบหลัก รวมทั้งผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เพื่อให้นำไปปฏิบัติ (*) การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมของสำนักฯ อย่างไร

การดำเนินการของสำนักฯ

สำนักฯ ได้รับอนุมัติให้แยกกลุ่มงานทะเบียนจากกองบริการการศึกษา ออกมาจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนและประมวลผล อย่างเป็นทางการเมื่อ วันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2537 มีการพิจารณากำหนด ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดยคณะผู้ก่อตั้ง และ ต่อมา มหาวิทยาลัยได้ รวมหน่วยงาน ของสำนักสำนักทะเบียนและประมวลผล เข้ากับ กองบริการการศึกษา จัดตั้งเป็น ทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เมื่อ 29 เมษายน พ.ศ. 2548 คณะผู้บริหารระดับสูง ได้มีการพิจารณาปรับปรุง ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และ พันธกิจ ใช้ในฐานะหน่วยงานใหม่ ในปีการศึกษา 2549 ในโอกาสที่มีการพัฒนาตนเองตามระบบประกันคุณภาพ **PMQA** สำนักฯ โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ (ประกอบด้วยคณะผู้บริหารของสำนักฯทุกระดับ) ได้มีการทบทวน กำหนด วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และวัฒนธรรม (เนื่องจากตามรูปแบบของการรายงาน ไม่มี ปรัชญา และปณิธาน จึงไม่ได้มีการแสดงไว้ในเอกสารรายงานการประเมินตนเองของสำนักฯ สำนักฯ กำหนดให้มีแผนทบทวนระบบประกันคุณภาพทุกปี ซึ่งจะมีการทบทวนความเหมาะสมของ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ทุกปีด้วย บางปีการศึกษา มีการปรับแก้ไขบ้าง หลายครั้งภาพวิสัยทัศน์ ที่กำหนด ก็ยังคงแทบไม่เปลี่ยนแปลง ที่ผ่านมาคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินในแต่ละปีได้พิจารณาเห็นสอดคล้องกัน ว่า วิสัยทัศน์ ของสำนักฯ เป็นจุดแข็งที่ดีมีความเหมาะสมมาก ในปีการศึกษา 2553 สำนักฯได้ทบทวนปรับปรุงวิสัยทัศน์ใหม่ ดังแสดงแล้วในโครงร่างองค์การ ตารางที่ 1

วิธีการกำหนด วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของสำนักฯ

นับตั้งแต่ ปี การศึกษา 2549 เป็นต้นมา สำนักฯ จะกำหนดในแผนให้มีการทบทวนระบบคุณภาพทุกปี และใช้โอกาสนี้ทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม ด้วย วิธีการสำคัญ คือ สำนักฯ เน้นการมีส่วนร่วมกันของบุคลากรทุกระดับของ **สำนักฯ รวมทั้งการรับฟังเสียงจากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ทั้งอย่างเป็นทางการ และ อย่างไม่เป็นทางการ โดยจะคำนึงถึงความต้องการ หรือและ ผลประโยชน์ ของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาร่วมกันเสมอ เสียงต่างๆ เหล่านี้ ได้มาทั้งโดยตรงคือแบบประเมินผลต่างๆ และโดยอ้อมจากการการสัมภาษณ์ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหลากหลายโอกาส

เครื่องมือที่ใช้ในการระดมความคิดเห็นที่เน้นการมีส่วนร่วมคือ การประชุมสัมมนาบทบาทของผู้นำฯ ผู้นำฯ จะใช้ข้อมูลการประเมิน มาประกอบการบรรยาย ใช้เทคนิค ระดมสมอง IRC และ KM ในการสร้างภาพผู้นำฯ ในอนาคตที่ปรารถนา ทั้งส่วนรายบุคคล กลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ร่วมกัน กับ เทคนิคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกระบวนการ KM ใช้วิธีการเปิดให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ และอย่างเป็นทางการ ในรูปแบบการประชุม ทั้งแบบประชุมย่อยภายในกลุ่มภารกิจ การประชุมร่วมของหัวหน้ากลุ่มภารกิจ การประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน โดยใช้แนวทางการประชุมของ KM ของสำนักฯ และการประชุมสัมมนาของสำนักฯ ในโอกาสต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง โดยมีผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และผู้ที่ได้รับการมอบหมายทางอื่นๆ) เป็นพี่เลี้ยงช่วยเหลือตามที่กลุ่มต้องการ



วิธีการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ ผู้ปฏิบัติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผู้เรียน

สำนักฯ ถ่ายทอดผ่านสื่อทั้งแบบทางเดียวและแบบสองทาง คือ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ ผ่านเอกสาร สารสนเทศรูปแบบต่างๆของสำนักฯ ในลักษณะของ เป็นส่วนหนึ่งใน เอกสารของกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักฯ เป็นเอกสารประชาสัมพันธ์เฉพาะ เป็นเอกสาร รายงานการประเมินตนเอง (SAR) เป็นเอกสารรายงานประจำปีของสำนักฯ เป็นเอกสารแนบแนว และ ในลักษณะ website ของสำนักฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยม และ พันธกิจ ของสำนักฯ นอกจากรูปแบบเอกสารสนเทศ แล้ว ยังมีการถ่ายทอดในลักษณะ บรรยาย โดยวิทยากร ที่เป็นผู้บริหารสำนักฯ ในหลายโอกาส เช่น ในโอกาสประชุมอบรมสัมมนากระบวนการ การประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้มีส่วนร่วม ในหลากหลายการประชุม การประชุมแนวนโยบายการศึกษา เป็นต้น ซึ่งเปิดให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น เพื่อประโยชน์ ร่วมกันที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของสำนักฯ โดยให้ความสำคัญ ในความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรมมาภิบาล

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (2) **ผู้นำระดับสูง**ดำเนินการด้วยตนเองอย่างไรในการสร้างบรรยากาศในสำนักฯ เพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผล ให้มีการ**ประพฤติปฏิบัติ**ตามกฎหมายและ**จริยธรรม**

การดำเนินการของสำนักฯ

สำนักฯ ให้ความสำคัญวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนักฯ ที่ต้องเคารพตามกฎหมายระเบียบปฏิบัติ ที่ตกลงโดยชอบให้ต้องถือปฏิบัติ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติ ในบริการแบบเดียวกันที่สำนักฯให้บริการ ผู้รับบริการไม่ว่า ใคร กลุ่มใด จะต้องได้รับการให้บริการทำนองเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน เสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น บุคลากรของสำนักฯ ที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักฯ ก็จะได้รับบริการด้วยวิธีการ หลักการ แบบเดียวกันกับนักศึกษาคนอื่น ๆ ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ถือเป็นวัฒนธรรมของบุคลากรในสำนักฯกับถือปฏิบัติตาม กฎระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่สำนักฯต้องถือปฏิบัติ และหลักจริยธรรมโดยเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นวัฒนธรรมองค์การ

โดยผู้บริหารเองจะต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีด้วย กำกับดูแล กำหนดให้มีคณะกรรมการรับผิดชอบและสนับสนุนแผนประจำปีด้านนี้



เพื่อกล่อมเกลาจิตใจ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมพัฒนาจิตใจ โดยผ่านทางโครงการพัฒนาจิตตามหลักพุทธศาสนา เพื่อให้บุคลากร ชีบช้า การปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ความเกรงกลัวละอายต่อบาป ความเมตตากรุณา ความมีจริยธรรมที่ดี ในการให้บริการ เช่น โครงการพัฒนาจิต “หลักธรรมนำสู่การเพิ่มสมรรถนะ” หรือ นิมนต์พระสงฆ์มาทำบุญสำนึก และ แสดงธรรม เป็นต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (3) **ผู้นำระดับสูง**ดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้สำนักงานมีความยั่งยืน ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศให้เกิด การปรับปรุงผลการดำเนินการ การบรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรม ความคล่องตัวของสำนักฯ และมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่ง หรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สถาบันอื่นๆ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล ผู้นำระดับสูงพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของพวกเขาอย่างไร นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์กร การวางแผน สืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสำนักฯ อย่างไร

การดำเนินการของสำนักฯ

วิธีการดำเนินการให้สำนักงานมีความยั่งยืน ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ดำเนินการ

- ให้ความสำคัญกับระบบงาน ที่พัฒนาปรับปรุงต่อเนื่องจนค่อนข้างเป็นแนวปฏิบัติที่ใช้เป็นมาตรฐาน ไม่เปลี่ยนแปลงเช่นแนวปฏิบัติในระบบทะเบียน แนวปฏิบัติการบริการเอกสารสำคัญ เป็นต้น
- ใช้เทคโนโลยีระดับสูงให้มากและครอบคลุม ที่ช่วยให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนแม้จะมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนอัตราค่าจ้าง เช่น ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา เป็นต้น
- ใช้ความผูกพันที่ไม่เป็นทางการให้บุคลากรผูกพันในงานร่วมกัน

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance) บรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรม ความคล่องตัว และมีผลการดำเนินการที่เหนือคู่แข่ง หรือเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สถาบันอื่น รวมทั้งการสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล สำนักฯใช้วิธี

- กระจายอำนาจ โดย
 - ◆ ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้ระดับรองผู้อำนวยการสำนักฯ ฝ่ายต่างๆ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับดูแลและบริหารสั่งการ กลุ่มภารกิจตามความเหมาะสมโดยอิสระ และกระจายอำนาจต่อหัวหน้ากลุ่มภารกิจในการปฏิบัติงานเฉพาะที่ต้องการความกระชับและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

- ◆ มีการมอบหมายกระจายอำนาจ ถึงกลุ่มบุคลากรระดับปฏิบัติการ ในรูปแบบของ คณะกรรมการ คณะทำงาน คณะอนุกรรมการ ด้านต่าง ๆ ตามกิจกรรม โครงการ พิเศษ ตามแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีความคล่องตัว ในการพิจารณาตัดสินใจ สร้างสรรค์นวัตกรรม ดำเนินการตามโครงการให้เกิดความคล่องตัว ในการกิจมอบหมายพิเศษต่างๆ
- ◆ ผู้บริหารระดับสูงเคารพในข้อวินิจฉัยของหัวหน้าภารกิจที่วินิจฉัยสั่งการตามที่ได้รับมอบอำนาจ และให้อิสระในการดำเนินการโดยเต็มที่ ภายใต้การกำกับดูแลต่างๆ ของผู้บริหารที่เป็นที่ปรึกษา
- สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการบริหารจัดการร่วมกัน ในลักษณะแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกัน ในรูปแบบการประชุม KM ที่หัวหน้ากลุ่มภารกิจเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในกลุ่มภารกิจของตน อีกทั้งสนับสนุนกิจกรรมการประชุมทำ KM ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม ทั้งแบบไม่เป็นทางการ และ เป็นทางการ โดยผู้บริหารมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเมื่อจำเป็น
- สนับสนุนการศึกษาอบรมดูงานและสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งภายในสำนักฯ และร่วมกับองค์กรอื่นๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคคล และพัฒนางานในสำนักฯ เช่น การดูงานต่างสถาบัน การอบรมความรู้ใหม่ในสำนักฯ การสัมมนาบุคลากรสำนักฯ เป็นต้น
- สนับสนุนปัจจัยจำเป็น เช่น ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ อัตราค่าจ้าง หรืออบรมพัฒนา สนับสนุนส่งเสริมการใช้นวัตกรรม เช่น สนับสนุนการใช้เกณฑ์ ECPE ในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552 ฉบับนี้ ของฝ่ายประกันคุณภาพ ที่เข้าสู่การเปลี่ยนแปลงกลุ่มเริ่มแรกของมหาวิทยาลัย ถือเป็นการใช้นวัตกรรมที่ทำหายกลุ่มเริ่มแรก

เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ระดับองค์การ การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต สำนักฯ กำหนดให้มีระบบงานหลักงานรอง เพื่อเอื้อให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะที่พร้อมดำเนินการทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น มีการกำหนดตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มภารกิจ และกำหนดตำแหน่งผู้ช่วยรองรับสนับสนุนการดำเนินการและพัฒนาศักยภาพ หรือ เตรียมการเพื่อการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต มีการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ารับการอบรมผู้บริหาร ในหลักสูตรการอบรมผู้บริหารมหาวิทยาลัยระดับต่างๆ มีการมอบหมายให้บุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์ เป็นวิทยากรของสำนักฯ สนับสนุน เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในหลากหลายโอกาส

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) **ผู้นำระดับสูง**ดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับ**ผู้ปฏิบัติงาน**ทั้งสำนักฯ การส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั้งทั้งสถาบัน การสื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ การมีบทบาทในเชิงรุกในการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยเพื่อส่งเสริมให้มี**ผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น** รวมทั้งการให้ความสำคัญกับ สถาบันผู้เรียน และ**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

การดำเนินการของสำนักฯ

การดำเนินการในการสื่อสาร ในสำนักฯ มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทั้ง แบบทางเดียว และ แบบสองทาง แล้วแต่วัตถุประสงค์ ข้อจำกัด หรือ เป้าหมาย การสื่อสารแบบทางเดียว เช่น หนังสือเชิญประชุม การให้ประชาสัมพันธ์ตามสาย เป็นต้น ยังคงใช้ในสำนักฯ แต่การสื่อสารที่เน้นเป้าหมายการสร้าง ความผูกพันกับ**ผู้ปฏิบัติงาน** ทั้งสำนักฯ สำนักฯ เน้นการใช้วิธีสื่อสารแบบสองทาง และเน้นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หลากหลายวิธี เช่น

การประชุมชี้แจงที่เปิดโอกาสให้ซักซ้อมทำความเข้าใจ เช่นการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนออกสนามสอบ หรือก่อนการดำเนินการสำคัญอื่นๆ รูปแบบที่ใช้ มีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แล้วแต่เงื่อนไขข้อจำกัดหรือ วัตถุประสงค์ เช่นประชุมชี้แจงทั้งหมด เชิญมาชี้แจงเป็นกลุ่ม หรือเป็นรายบุคคล หรือไม่เป็นทางการ เช่น ช่วงเวลา นันทนาการร่วมกันระหว่างการสัมมนา การสนทนาระหว่างพัก หรือระหว่างรับประทานอาหาร หรือระหว่างเดินทาง ร่วมกันเป็นต้น ส่วนมากจะเน้นที่รูปแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งจะใกล้ชิดผู้ปฏิบัติและสร้างความผูกพันได้มากกว่า การสื่อให้ ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ สำคัญเน้นการแจ้งที่เป็นทางการ เช่นแจ้งให้รับทราบในที่ประชุม

การมีบทบาทในเชิงรุกในการให้รางวัลและการยกย่องชมเชยเพื่อส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดี
ยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้ความสำคัญกับ สถาบัน ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากระบบประเมินผล เกี่ยวพันกับ ระบบจ่ายเงินโบนัสของมหาวิทยาลัยด้วย สำนักฯ มีนโยบายใช้โอกาสนี้ในการให้คุณ ให้รางวัล และยกย่องชมเชยเพื่อ ส่งเสริมการดำเนินการที่ดีของบุคลากร ใช้เป็นเหตุผลในการพิจารณาความดีความชอบร่วมด้วย ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน สำหรับผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ สร้างความผูกพันเชิงรุกด้วยการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการทั้งผู้เรียนและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น พึงพอใจ และประทับใจ เช่น บริการให้คำปรึกษา บริการให้แล้วเสร็จเร็วพิเศษกว่าที่ผู้รับบริการ คาดหวังเล็กน้อย เช่น ที่จุดบริการ เมื่อผู้เรียนยื่นคำร้องในช่วงเช้าแล้วแจ้งความประสงค์ว่า จะมาขอรับเอกสารตอนช่วง บ่าย กรณีอยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการเสร็จในช่วงเช้าได้ ผู้ปฏิบัติงานจะแจ้งเพิ่มว่าสามารถรอรับในช่วงเช้าได้เลย เป็น ต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) **ผู้นำระดับสูง**ดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจังที่ทำให้สำนักฯปรับปรุงผลการดำเนินการบรรลุ วัตถุประสงค์หรือวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ผู้นำระดับสูงทบทวน**ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ**อะไรบ้างเป็นประจำ เพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ ในการตั้งความคาดหวังต่อ**ผลการดำเนินการ** **ผู้นำระดับสูง**ดำเนินการอย่างไรในการนำเรื่องการสร้างคุณค่าและทำให้เกิด ความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา

การดำเนินการของสำนักฯ

ดำเนินการเพื่อทำให้เกิดการทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจังที่ทำให้สำนักฯปรับปรุงผลการดำเนินการบรรลุ วัตถุประสงค์หรือวิสัยทัศน์ของสำนักฯ **ผู้นำระดับสูง**ของสำนักฯ ให้ความสำคัญกับการทบทวนผลการดำเนินการของ สำนักฯ สำนักฯมีการทบทวนการดำเนินการของภารกิจที่ได้รับผิดชอบเป็นปกติ โดยวิธี

- การจัดประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ต่างๆ ทันทีที่เสร็จสิ้นการดำเนินการ เช่นการประชุม สรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษา ของคณะกรรมการฝ่ายต่าง โดยวิธีโดยตรง ภารกิจพระราชพิธี พระราชทานปริญญาบัตร ภารกิจการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน ภารกิจทะเบียนเรียน การประชุมสัมมนา โครงการย่อยต่างๆ เป็นต้น
- การเข้าร่วมประชุมสรุปผลการดำเนินการในภารกิจ โครงการ ที่เกี่ยวข้องร่วมกับองค์กรอื่น ที่เป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เช่น เช่นการประชุมสรุปผลการดำเนินการการรับบุคคลเข้าศึกษาผ่านส่วนกลาง ของคณะกรรมการ ฝ่ายต่างร่วมกับ สกอ. เป็นต้น
- การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการฝ่ายต่างๆ
- การวิเคราะห์ผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อการปรับปรุงพัฒนา วางแผนปฏิบัติงานในรอบปีต่อไป

การทบทวนการดำเนินการ สำนักฯ เน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมทบทวนผลการดำเนินการ สำนักฯ พิจารณานำ ผลที่ได้ มาประเมินเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของสำนักฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ทั้งเป้าประสงค์ระยะสั้น และ ระยะยาว โดยเปรียบเทียบความต่างของการเปลี่ยนแปลง ว่าเพิ่มขึ้น หรือลดลง หรือคงเดิม มาก หรือน้อย แคไหน เพียงไร อย่างไร ในรูปแบบการประเมินผล เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักฯ หรือเช่น ผลการประเมินสถิติ

การให้บริการพัฒนาหลักสูตร หรือเช่น สถิติการให้บริการการรับบุคคลเข้าศึกษา ตามเอกสารว่าด้วยเรื่องดังกล่าวของแต่ละกลุ่มภารกิจ

ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารสำนักทบทวนเป็นประจำ

- **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนัก)
- **ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรของสำนัก**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนัก และ ตัวชี้วัดที่ 1.1 ของ IQA-KKU) และร่วมด้วย
- **ระดับความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการภายใน**
(ตัวชี้วัดที่ 9.1 ของ IQA-KKU) และร่วมด้วย
- **ระดับความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของสำนัก**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนัก)

การดำเนินการเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำระดับสูงของสำนัก ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งจากผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาประมวล วิเคราะห์ สรุปเสนอที่ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมนั้นๆ เช่น การดำเนินการรับสมัครและสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวิธีรับตรง หรือการดำเนินการแนะแนวการศึกษา สัจจริง เป็นต้น ความต้องการเรื่องเดียวกันของทั้งสองฝ่าย อาจสอดคล้องหรือแตกต่างกัน ผู้จะเข้าเรียนอาจเรียกร้องเกี่ยวกับเงื่อนไขวิธีการ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอาจมีข้อจำกัด หรือความจำเป็น การได้ประชุมร่วมกันจะช่วยให้ได้ข้อสรุปที่ทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าที่ให้กับผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. ระบบธรรมชาติของสำนัก

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(1) สถาบันดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้สถาบันประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆที่สำคัญในระบบธรรมชาติ

- ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหาร
- ความรับผิดชอบในด้านการเงิน
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ การสรรหาคณะกรรมการสำนัก นโยบายการเปิดเผยข้อมูลของสำนัก(*)
- การตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระ การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

การดำเนินการของสำนัก

ความรับผิดชอบในการกระทำ สำนัก บริหารจัดการตนเอง และให้บริการแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภารกิจที่ได้มีการประกาศไว้แล้วอย่างชัดเจนต่อสาธารณชนที่ไม่อาจบิดพลิ้วได้ เอกสาร หรือบริการที่ผ่านการรับรองของผู้บริหารระดับสูง จะได้รับการรับรองที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถมั่นใจได้อย่างเต็มที่ ถือได้ว่า สำนัก ได้ประกาศความรับผิดชอบแล้วอย่างเป็นทางการ ซึ่งสำนัก จะถือปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินั้นอย่างเคร่งครัด

ความรับผิดชอบในด้านการเงิน การให้บริการที่เกี่ยวกับการเงิน สำนัก จะ

- ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการเงิน โดยยึดตามระเบียบว่าด้วยเรื่องดังกล่าวของกระทรวงการคลังเหมือน หน่วยงานราชการอื่นทั่วไป และรับผิดชอบตามระเบียบปฏิบัติอื่นๆ เช่นเดียวกับข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ทั่วไป
- ในการให้บริการผ่านความร่วมมือ สำนักฯ มีผู้ความรับผิดชอบที่เป็นทางการซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะใน เรื่องการให้บริการด้านการเงิน เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ที่ทำการไปรษณีย์ ตลอดจนทั้งกองคลัง ที่จะร่วม ให้บริการด้วยมาตรฐานที่เชื่อถือไว้วางใจได้ สำนักฯ มีข้อตกลงความร่วมมือ มีระบบที่มีความมั่นใจ ภายใต้ ความร่วมมือรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพสูง และมั่นใจได้เต็มที่

ความโปร่งใสในการดำเนินการ สำนักฯ มีคณะกรรมการดำเนินการที่ร่วมรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนที่มีความ โปร่งใสเป็นธรรมที่ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอตรวจสอบได้ โดยสำนักฯ จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบกับสิทธิประโยชน์ส่วนที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับควบคู่กันไป (ขอ ตรวจสอบได้แต่ต้องไม่ละเมิดสิทธิประโยชน์ผู้อื่น) ภายในช่วงเวลาตามที่สำนักฯ ประกาศต่อสาธารณะ เช่น ข้อมูลผู้สมัคร สอบคัดเลือก เป็นต้น ซึ่งสำนักฯ จะดำเนินการรับผิดชอบตามหลักกฎหมายร้องทุกข์ และหลักคุณธรรม โดยเต็มที่ หากมีผู้ ร้องทุกข์โดยไม่เลือกปฏิบัติ

การสรรหา คณะกรรมการประจำสำนักฯ ที่นอกเหนือจากคณะกรรมการโดยตำแหน่งแล้ว สำนักฯ มีระบบการ สรรหาที่โปร่งใสตรวจสอบได้ บุคลากรสำนักฯ สามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการสรรหาได้

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) สถาบันดำเนินการอย่างไรในการประเมิน ผลการดำเนินการของผู้ในระดับสูง ซึ่งรวมถึงผู้นำสูงสุดด้วย รวมทั้งการประเมิน ผลการดำเนินการของคณะกรรมการประจำสำนัก(*) ผู้ในระดับสูงและคณะกรรมการประจำสำนักฯ ใช้ผลการประเมิน ผลการ ดำเนินการงานข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำเป็นรายบุคคล ของคณะกรรมการและระบบการนำ องค์การอย่างไร (*)

การดำเนินการของสำนักฯ

วิธีการประเมิน ผลการดำเนินการของผู้ในระดับสูง ซึ่งรวมถึงผู้นำสูงสุดด้วย รวมทั้งการประเมิน ผลการ ดำเนินการของคณะกรรมการประจำสำนัก(*) การใช้ผลการประเมิน ผลการดำเนินการไปพัฒนาต่อและปรับปรุง ประสิทธิภาพของภาวะผู้นำเป็นรายบุคคล ของคณะกรรมการและระบบการนำองค์การของสำนักฯ

ตารางที่ 9 แสดงวิธีการประเมินผู้บริหาร และการนำผลการประเมินไปใช้

ผู้บริหาร	วิธีการประเมิน	การนำผลการประเมินไปใช้
ผู้อำนวยการสำนักฯ	รับการประเมินจากมหาวิทยาลัย	■ ใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ ■ ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือ/และพัฒนา งาน ■ ใช้ในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือ/และพัฒนา บุคลากร
รองผู้อำนวยการสำนักฯฝ่าย ต่างๆ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ	
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ	รับการประเมินจากผู้อำนวยการสำนักฯ โดยความเห็นร่วมจาก รองผู้อำนวยการ สำนักฯฝ่ายต่างๆ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักฯ	

ข. การประพจน์ปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สำนักดำเนินการอย่างไรในกรณีที่ บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ และการดำเนินการของสถาบัน มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม สำนักได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อ บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ตลอดจนการดำเนินการของสำนัก ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร สถาบันมีการดำเนินการเชิงรุก ในประเด็นดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ (*) สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์หลักอะไรบ้าง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด (*)สถาบันมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์หลักอะไรบ้าง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่าที่กำหนด (*)

การดำเนินการของสำนัก

สำนักมีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดผลลบขึ้น ในการให้บริการและการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อสังคม แต่ถ้าเกิดมี จะด้วยสาเหตุใดก็ตาม สำนัก จะเร่งดำเนินการแก้ไขปรับปรุง อย่างโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้โดยทันที โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงทันที เพื่อยุติการสรุปประเด็นปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูงกว่า (รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ และ อธิการบดี เพื่อให้รับทราบปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อพิจารณา วินิจฉัยสั่งการ)
- นำเข้าสู่ระบบการพิจารณาโดยรอบคอบในคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง
- ดำเนินการตามมติโดยเร็ว เพื่อแก้ไขผลกระทบนั้นให้กลับสู่ปกติ หรือให้ลดระดับของผลกระทบลงจนสังคมสามารถรับได้

ตารางที่ 10 แสดงวิธีการจัดการกับผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้น

การจัดการกับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้น			
กระบวนการ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
• ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงทันที • รายงานผู้บริหารที่สูงกว่าตามขั้นตอนโดยเร็ว • นำสู่คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไข • แก้ไขโดยเร็ว	• ชี้ชัดประเด็นปัญหา • นำสู่กระบวนการวิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางแก้ไขป้องกัน • เพื่อให้เกิดความรอบคอบเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง • เพื่อขจัดปัญหา หรือบรรเทาจนสามารถรับได้ • เพื่อวางมาตรการป้องกันต่อไป	• สามารถชี้ชัดประเด็นปัญหาได้ • สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขได้ • สามารถลดปัญหาผลกระทบทางลบนั่นลงได้จนถึงระดับที่สังคมส่วนใหญ่รับได้หรือหมดปัญหานั้นไป	• ปัญหาได้รับการแก้ไขทันทีอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง • มีแนวทางมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกในโอกาสต่อไป • สร้างความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการทั่วไป

สำนักฯ ได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อ บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ตลอดจนการดำเนินการของสำนักฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และมีการดำเนินการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าว รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ แม้ สำนักฯ มีความมุ่งมั่นที่จะไม่ให้เกิดมีการบริการและการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบในทางลบต่อสังคม แต่ ก็ตระหนักว่า อาจเกิดขึ้นได้ เพราะการให้บริการหรือการปฏิบัติงานบางอย่าง ยังจำเป็นต้องพึ่งพา หรืออ้างอิงอาศัย ศักยภาพความพร้อมจากต่างองค์กรที่ควบคุมไม่ได้ เช่นการประสานงาน ของคณะกรรมการ ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันหรือ แม้แต่ศักยภาพของอุปกรณ์ เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่อาจขัดข้องที่คาดไม่ถึง หรือแม้แต่ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบทางลบของการบริการและการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ไว้ด้วย โดยมีแนววิธีปฏิบัติ ดังนี้

- **ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะสั้น** ช่วงการปฏิบัติงานเฉพาะกิจ เช่นการดำเนินการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา สำนักฯ จัดให้มีการประชุมเตรียมการ คณะกรรมการ/ คณะทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อซักซ้อมแนวทางปฏิบัติก่อน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ที่เป็นปัญหา ที่เคยเกิดขึ้นในชุดหนึ่งชุดใด เพื่อกำหนดมาตรการระมัดระวังป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก หรือประเมินร่วมกันในสิ่งที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นแต่อาจเกิดขึ้น เพื่อวางระดับมาตรการป้องกันล่วงหน้า ให้สามารถป้องกันแก้ไขตัวเองได้ทันเวลาที่ก่อนที่จะเสียหายและกระทบในวงกว้าง
- **ในด้านการระมัดระวังป้องกันระยะยาว** สำนักฯ ส่วนหนึ่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีความตระหนักรู้ และมีแนวความคิดจัดวางมาตรการป้องกันภัยในรูปแบบต่างๆ ระดับหนึ่ง ซึ่งรวมถึงมาตรการการป้องกันผลกระทบทางลบด้านการให้บริการที่จะกระทบต่อสังคมในวงกว้างด้วย
- **ในส่วนที่ต้องประสานกับต่างหน่วยงาน** สำนักฯ มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับต่างองค์กร ด้วยโดยเปิดให้ ผู้ร่วมประชุมซึ่งเป็นทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ เช่นการประชุมโครงการแนะแนว สัณฐาน ที่ตัวแทนโรงเรียน และนักเรียน และผู้ปกครอง ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นผลกระทบทางลบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งส่วนหนึ่ง นำไปสู่การกำหนดมาตรการล่วงหน้าในการระมัดระวังป้องกันผลกระทบทางลบต่อสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคตทางหนึ่งด้วย

ตัวชี้วัด IQA-KKU เกี่ยวกับเรื่องนี้ของสำนักฯ คือ ตัวชี้วัด **“ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน”**

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (2) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม สำนักฯ ใช้กระบวนการหลัก และตัววัด หรือตัวบ่งชี้หลักอะไร ในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ภายใต้โครงสร้างระบบธรรมาภิบาลและตลอดทั่วทั้งสถาบัน รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแล และดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม

การดำเนินการของสำนักฯ

การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันเป็นไปอย่างมีจริยธรรม สำนักฯ ยึดหลักตามเกณฑ์ตัวชี้วัด ว่าด้วย **“ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับของคณะ/หน่วยงาน”** มีคณะกรรมการด้านนี้กำกับดูแล มีการดำเนินการตามกฎหมายระเบียบโดยเคร่งครัดจริงจึงไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

สำนักฯ เป็นศูนย์กลางการให้บริการการศึกษา ที่มีจุดแข็งเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใต้ข้อกำหนดของมาตรฐานระเบียบปฏิบัติส่วนกลาง ที่ต้องปฏิบัติให้เหมือนกันแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มทุกประเภท ในการให้บริการแบบเดียวกัน วิธีการปฏิบัติของสำนักฯ จึงถือปฏิบัติโดยความเป็นธรรม ที่ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นเรื่องปกติ

แต่การให้บริการที่เป็นเรื่องเดียวกันซ้ำๆ เกิดปัญหาเดิมซ้ำๆ โดยเปลี่ยนผู้รับบริการที่สร้างปัญหาเดิมๆ จนเกิดความถี่ที่ถึงระดับที่ผู้ปฏิบัติของสำนักฯ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อาจเกิดปัญหาได้บ้าง และอาจมีการแสดงกริยาอาการ หรือวาทะที่อาจไม่เหมาะสม เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผู้บริหารของสำนักฯ ตระหนักและเข้าใจดี มีการนำเรื่องนี้แนะนำตักเตือนให้บุคลากรให้ความระมัดระวัง และได้จัดให้มีการให้บริการเรื่องเดียวกันได้หลายคน เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนทดแทนเมื่อเกิดความเครียด

เพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ส่งผลกระทบต่อจิตใจ สำนักฯ ดำริจัดให้มีโครงการพัฒนาจิต ให้บุคลากรได้มีโอกาสใกล้ชิดพระศาสนา มีการเข้าศูนย์ปฏิบัติธรรมเป็นระยะ โดยคาดหวังว่าจะเกิดผลดีบ้าง ดังข้างล่างต่อไปนี้ แม้จะไม่ทั้งหมด หรือ อาจเกิดบ้างในส่วนน้อยก็ตาม

- บุคลากรจะเข้าถึงการควบคุมจิตใจ มีความรู้สึกที่ดีทางธรรม มีจิตใจงดงามที่สามารถให้บริการได้อย่างมีจริยธรรม
- บุคลากรจะสำนึกรู้สึกควบคุมตน อยากปฏิบัติดี ไม่อยากปฏิบัติชั่ว มีความเกรงกลัว ละอายต่อบาป มีเมตตา กรุณา ระมัดระวังตัว เรื่อง โลก โกรธ หลง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลดีอย่างมากต่อการให้บริการอย่างมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สำนักฯ คำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร รวมถึงการสร้างความสำเร็จให้กับสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม ที่สำนักฯ ดำเนินการอยู่หรืออาจให้การสนับสนุนได้

การดำเนินการของสำนักฯ

การดำเนินการด้านต่างๆ ของสำนักฯ แม้จะมุ่งเน้นการสร้างภาพพจน์ให้แก่ผู้รับบริการเป็นหลัก แต่ก็ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมด้วยเสมอ สิ่งที่สำคัญและมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์สุขของสังคม การสร้างความสำเร็จของสภาพแวดล้อม แม้จะไม่ใช่วิธีทางตรง แต่สำนักฯ ก็พร้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริมเสมอ และพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือตามความเหมาะสม

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (2) สำนักฯ ดำเนินการอย่างไร ในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญอย่างจริงจัง ชุมชนใดคือชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ และ สำนักฯ วิธีการกำหนดชุมชนดังกล่าวอย่างไร และกำหนดเรื่องใดที่สถาบันจะเข้าไปมีส่วนร่วม รวมถึงเรื่องใดที่ใช้สมรรถนะหลักขององค์การ ผู้นำระดับสูง ได้ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

การดำเนินการของสำนักฯ

ชุมชนที่สำคัญต่อสำนักฯ และวิธีการเลือก

สำนักฯ มีภารกิจสำคัญ คือ การให้บริการทางการศึกษา ชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ เป็นชุมชนที่ให้บริการในทำนองเดียวกัน ที่มีทั้งภายในมหาวิทยาลัย และ ภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

ชุมชนภายใน

- งานบริการการศึกษาของแต่ละคณะวิชาของมหาวิทยาลัย
- หน่วยงานปลีกย่อยอื่นที่ให้การสนับสนุนบุคลากรร่วมปฏิบัติงานในฐานะกรรมการสำคัญอย่างต่อเนื่องยาวนาน

ชุมชนภายนอก

- โรงเรียน ที่ประสานงานเป็นสถานที่สอบคัดเลือกร่วมกับมหาวิทยาลัย ที่ประสานงานผ่านสำนักฯ
- สกอ. ที่ต้องประสานงานกันเรื่องแนวปฏิบัติ การบริหารจัดการเกี่ยวกับการอุดมศึกษา และเป็นจุดเชื่อมโยงต่อไปยังองค์กรอื่นๆ
- สทศ. และ สอท. ที่ต้องประสานงานกันเรื่องแนวปฏิบัติ การบริหารจัดการเกี่ยวกับการการสอบวัดความรู้ การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา และเป็นจุดเชื่อมโยงต่อไปยังองค์กรอื่นๆ

เกี่ยวกับการกำหนดเป็นชุมชนที่สำคัญ

การที่สำนักฯ กำหนดเป็นชุมชนที่สำคัญ ไม่มีเกณฑ์ระบุชัดเจน แต่เป็นความสัมพันธ์เนื่องจากการประสานงานร่วมกันยาวนานจนเกิดความผูกพันโดยธรรมชาติ และกลายเป็นชุมชน หรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญต่อสำนักฯ โดยปริยาย

วิธีการการสนับสนุน และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนดังกล่าว

สำนักฯ ให้การสนับสนุนบ้างด้วยวิธีการให้โอกาสบุคลากรในชุมชนดังกล่าวข้างต้น บางคน หรือ บางกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาต่างจังหวัด ศึกษาอบรมดูงานต่างประเทศ ให้ค่าตอบแทนสถานศึกษาบ้าง กรณีใช้เป็นสนามสอบ เล็กน้อย ให้เกียรติร่วมเป็นกรรมการสำคัญ เลือกเป็นตัวแทนศูนย์สอบ เป็นต้น การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการพัฒนาชุมชนโดยชัดเจน ยังไม่มี แต่ก็ให้บริการบ้างในลักษณะให้ความร่วมมือเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่นักเรียนที่โรงเรียนร้องขอ เป็นต้น

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

วิธีการ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ รวมถึงการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์บังคับ และวิธีการวัดความก้าวหน้า

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (4) สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำ มีอะไรบ้าง ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กระบวนการดังกล่าวสามารถระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร สำนักมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์การ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** (ที่อธิบายไว้ในโครงสร้างองค์การ) ระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นระยะยาว คืออะไร สำนักมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกรอบเวลา และทำให้กระบวนการวางแผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว

การดำเนินการของสำนัก

สำนัก มีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์โดยรวม ทั้งในส่วนของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ (แผนระยะ 1 ปี) โดยมีขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ระยะเวลา และเหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงกระบวนการในการวางแผน ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ระยะเวลา เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา

แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
แผนกลยุทธ์	ส่งผู้แทนสำนักเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อร่วมพิจารณากำหนดกรอบแนวทางแผนระยะยาว เพื่อรับทราบกรอบนโยบาย ปฏิทินดำเนินการ แนวปฏิบัติร่วมกับมหาวิทยาลัย	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนาฯ - หัวหน้ากลุ่มภารกิจ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของสำนัก	- ตามปฏิทินการกำหนดแผนเพื่อส่งต่อมหาวิทยาลัย	- เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	จัดประชุมสัมมนาบุคลากรเพื่อจัดทำแผนระยะยาวของสำนัก ตามกรอบแนวทางของแผนของมหาวิทยาลัย	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - หัวหน้ากลุ่มภารกิจ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของสำนัก - บุคลากรสำนักฯ	ประมาณเดือนมกราคมของทุกปี	- เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนด กรอบเวลา
	ดำเนินการจัดทำเอกสารแผนระยะยาวของสำนักฯ ส่งมหาวิทยาลัย	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและพัฒนา - เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนฯ ของสำนักฯ	ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี	- เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	วิเคราะห์สถานการณ์ภาพตนเอง เพื่อตอบคำถามว่าเราอยู่ที่ตรงจุดไหน ทบทวน SWOT ทบทวนการประกันคุณภาพ ผลประเมิน และ OFI	- คณะผู้บริหารสำนักฯ - บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน	ประมาณเดือนพฤษภาคมของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

แผน	ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลา	เหตุผลในการกำหนด กรอบเวลา
แผนกลยุทธ์	ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ผลการดำเนินการ (OFI) ทบทวนความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบคำถามว่าเราจะมุ่งไปทางไหน เป้าประสงค์ ไปทางไหน/อย่างไร	บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน	ประมาณเดือนมิถุนายน ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
แผนปฏิบัติราชการ	วิเคราะห์และกำหนดแนวทางเลือกที่เราจะบรรลุเป้าประสงค์ได้อย่างไร	บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน	ประมาณเดือน มกราคม ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ กำหนดลำดับความสำคัญ แผน โครงการ จัดทำแผนโครงการ	บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน	ประมาณเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย
	ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ พัฒนาปรับปรุงตามกระบวนการ PDCA	บุคลากรของสำนักฯ ทุกคน	ประมาณเดือน เมษายน ของทุกปี	เพื่อให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมของมหาวิทยาลัย

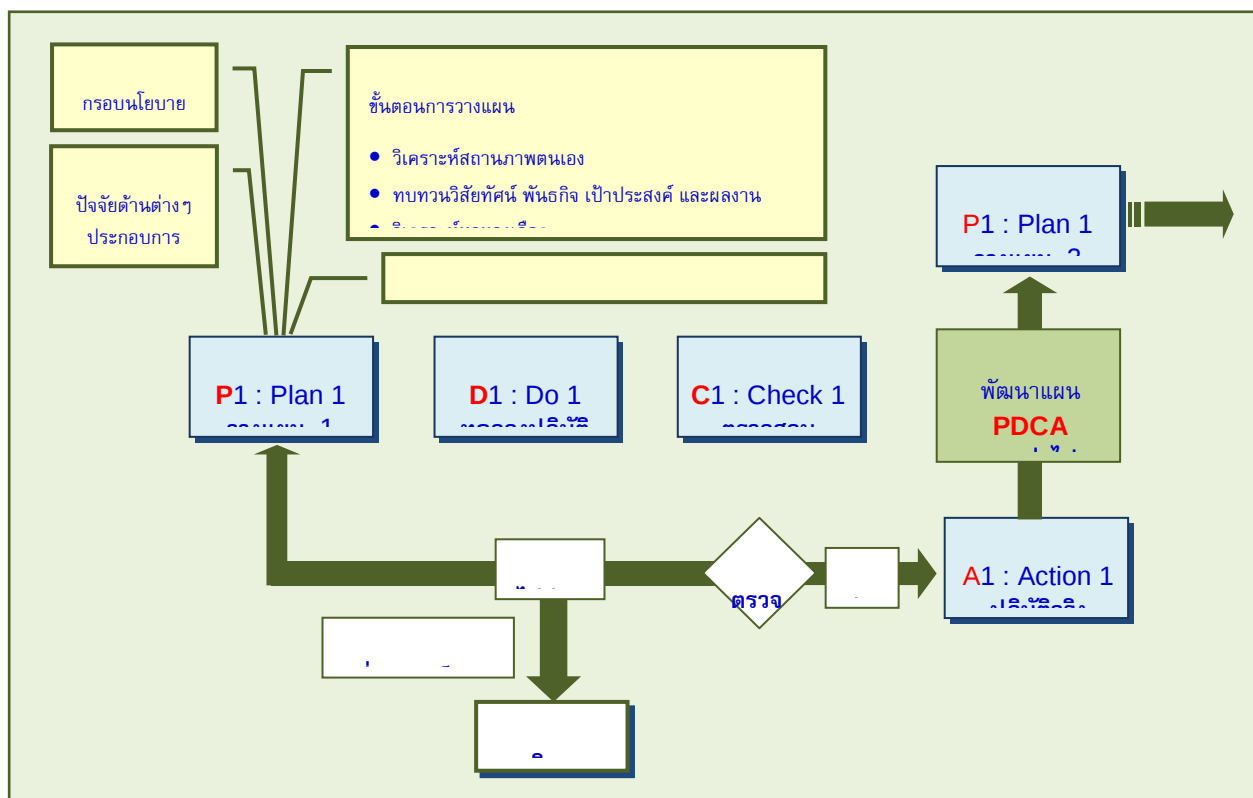
ในระหว่างขั้นตอนกระบวนการกำหนดทิศทางของการดำเนินการของสำนักฯ สำนักฯจะนำข้อมูลทั้งส่วนกรอบนโยบายของมหาวิทยาลัย และของสำนักฯ ข้อมูลจากการสัมมนา (ข้อมูลเกี่ยวข้องที่เป็น ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ข้อมูลผลการประเมิน ที่เป็น OFI มาพิจารณาประกอบด้วย แผนที่ได้รับพิจารณาว่าสำคัญ จะให้นำหนักที่มีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และนโยบายสำนักฯ ที่ถือเป็น โอกาส (O) ที่ดี และมีสอดคล้องกับจุดแข็ง (S) ของสำนักฯ

การกำหนดกรอบเวลาของแผน สำนักฯ อิงตามกรอบเวลาของการจัดทำแผนของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบเวลาของสำนักฯให้สัมพันธ์กับของมหาวิทยาลัย (ให้กรอบทิศทางการดำเนินการของสำนักฯ สัมพันธ์สอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันกับมหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ)

ตารางที่ 12 แสดงกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้

กิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้		
ขั้นตอน	กิจกรรม	กรอบเวลา
• วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน	• ประชุมสัมมนา SWOT Analysis	• ประมาณเดือนนาคม
• กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการแปลงแผนสู่การปฏิบัติร่วมกัน	• ประชุมสัมมนา จัดทำแผนกลยุทธ์ ประชุมกลุ่มย่อย KM • ประชุมคณะกรรมการ / คณะทำงาน	• ประมาณเดือนมีนาคม
• จัดทำแผนเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดลำดับความสำคัญ แผน โครงการ จัดทำแผนโครงการ	• นำร่างแผนเชิงยุทธศาสตร์เสนอขอความเห็นชอบ • ขออนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายแผนโครงการ	• ประมาณเดือนธันวาคม
• ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ และ ดำเนินการตามกระบวนการ PDCA (ดังแผนภูมิที่ 2)	• ชี้แจงแผนโครงการที่ได้รับการสนับสนุน หรือให้ชะลอไว้ก่อน หรือให้ปรับแผน หรือไม่ได้รับการสนับสนุน ต่อกลุ่มภารกิจ • ประชุมชี้แจงแผน	• ประมาณเดือนธันวาคม

แผนภาพที่ 2 กระบวนการกำหนดแผนเชิงยุทธศาสตร์ และ การพัฒนาแผนการปฏิบัติ



กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (5) สำนัก มีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้ มาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สำนักมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหล่านี้ มาใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
- จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของสถาบัน
 - สัญญาณบ่งชี้แต่เนิ่นๆ ถึงความเสี่ยงหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคโนโลยี หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ ผู้เรียน ข้อมูลประชากรผู้เรียนและชุมชน ตลาด ความนิยมของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแข่งขันหรือการบังคับใช้ระเบียบต่างๆ
 - ความยั่งยืนของสำนักในระยะยาว รวมถึงสมรรถนะหลักที่จำเป็นของสำนัก
 - ความสามารถในการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์

การดำเนินการของสำนัก

กระบวนการการพัฒนาแผนสำนัก กำหนดเป็นระบบแนวปฏิบัติปกติที่ชัดเจนถือปฏิบัติเป็นปกติประจำทุกปี การศึกษาในด้านนี้ ที่มั่นใจได้เต็มที่ว่า ปัจจัย ที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสอุปสรรค สัญญาณบ่งชี้ความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบ ข้อมูล OFI ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาแผนที่สำคัญในการวางแผนร่วมด้วย ทุกปี

ตารางที่ 13 แสดงแนวทางการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์

แนวทางการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์		
ปัจจัย	การนำมาใช้	การเก็บรวบรวม/การวิเคราะห์ข้อมูล
• ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกัน	• ใช้ด้านการจัดลำดับความสำคัญของการกำหนดกรอบเป้าประสงค์ของแผน และโครงการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	• เก็บจากกล่องรับความคิดเห็น วิเคราะห์โดยกลุ่มภารกิจ • เก็บจากการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นทางการ และวิเคราะห์โดยคณะทำงานเฉพาะกิจ • เก็บจากการประชุมสัมมนาผู้เกี่ยวข้องในโอกาสสรุปผลการดำเนินการ และวิเคราะห์โดยคณะทำงานเฉพาะกิจ
• สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของสำนัก	• ไม่ได้นำมาใช้ในช่วงที่ผ่านมา มุ่งเปรียบเทียบกับตนเอง	• เก็บจากการผลการดำเนินงานของตนเองที่ผ่านมา วิเคราะห์โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
• นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยี และด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของสำนัก	• ใช้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรตามแผนโครงการที่สอดคล้องตามนโยบายและมีความสำคัญในระดับต้นๆ	• จากข้อมูลสารสนเทศทั่วไป ผ่านทางองค์กรที่เป็นเจ้าของเทคโนโลยีนั้นๆ หรือทางสื่อทางนิทรรศการทั่วไป หรือจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
• จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆของสำนัก	• ใช้ด้านพิจารณาความเป็นไปได้ของแผน/โครงการ • ใช้ด้านพิจารณาการพัฒนาบุคลากรหรือ	• เก็บจากทุกส่วนงาน โดยวิธีการรวบรวมจากเอกสารหลักฐานที่กลุ่มภารกิจ หรือจากการระดมสมองในการสัมมนา SWOT Analysis

แนวทางการนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์		
ปัจจัย	การนำมาใช้	การเก็บรวบรวม/การวิเคราะห์ข้อมูล
- โอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า - ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ - การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก - ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน - จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน		

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมีอะไรบ้าง

การดำเนินการของสำนัก

สำนักฯ กำหนดประเด็นกลยุทธ์ ตามกรอบของมหาวิทยาลัย โดยนำประเด็นของกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเฉพาะที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ มากำหนดกลยุทธ์ของสำนักฯ จำนวน 5 กลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนให้สอดคล้องไปกับทิศทางการพัฒนาเดียวกันกับของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงประเด็นกลยุทธ์ เป้าประสงค์ที่สำคัญ ระยะเวลาที่จะบรรลุ

ประเด็นกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของกลยุทธ์	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
----------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------

ประเด็นกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของกลยุทธ์	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
1.สนับสนุนการผลิตบัณฑิตและพัฒนานักศึกษาที่มุ่งส่งเสริมศักยภาพเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์	1.1 มีระบบทะเบียนเรียนที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการจัดจำนวนรายวิชานักศึกษาที่เพิ่มขึ้น	มีระบบทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ (มีระบบ) รองรับนักศึกษามากกว่า 40000 คน ในปีการศึกษานี้	สนับสนุนระบบทะเบียนนักศึกษาที่รองรับการจัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบ
	1.2 สนับสนุนการขอเปิด ปิด ปรับปรุงหลักสูตรรายวิชา ของคณะวิชา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนหลักสูตรที่คณะเสนอและสำนักฯ ดำเนินการผ่านความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย (100 %) ต่อปีการศึกษา - จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร (24 ครั้ง) ต่อปีการศึกษา	สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพสะท้อนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
	1.3 มีเกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร	- ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมดที่เสนอ ต่อปีการศึกษา (85%) - จำนวนครั้งของการสัมมนาหลักสูตรและรายวิชา (1 ครั้ง) ต่อปีการศึกษา - จำนวนเอกสารคู่มือการขออนุมัติหลักสูตรและรายวิชา (800 เล่ม) ต่อปีการศึกษา - จำนวนเอกสารคู่มือการขออนุมัติหลักสูตรโครงการพิเศษ (500 เล่ม) - จำนวนระเบียบข้อบังคับการจัดการศึกษามหาวิทยาลัย ขอนแก่น (500 เล่ม)	1.1 มีเกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติในการพัฒนาหลักสูตร
	1.4 สนับสนุนสหกิจศึกษา	- หลักสูตร ที่เปิด หรือ ปรับปรุงใหม่ มีสหกิจศึกษา - จำนวนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา 200 คน	สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพสะท้อนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
2.สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย	2.1 มีการสนับสนุนระบบรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย	- จำนวนนักเรียนที่สมัครเข้าศึกษา ไม่น้อยกว่า 40000 คน (มีระบบ) - มีการร่วมมือกับต่างสถาบันในการร่วมโครงการรับตรงในอัตราที่เพิ่มขึ้น (มากกว่า 4 สถาบันเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา)	สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย

ประเด็นกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของกลยุทธ์	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
	2.2 มีสนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	จำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมโครงการแนะแนวสัญจรในอัตราที่เพิ่มขึ้น (31,000 คน)	สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย
3. สนับสนุนการวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	3.1 สนับสนุนการวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ	- จำนวนผลงานวิจัยสถาบัน (5 เรื่อง) - จำนวนบุคลากรได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน (ไม่น้อยกว่าปีละ 6 เรื่อง)	สนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน
4.สนับสนุนการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟู ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.1 มีโครงการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟู ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรม (ร้อยละ 90)	สนับสนุนการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟู ขนบธรรมเนียม ประเพณีอีสาน เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนและสังคม

ประเด็นกลยุทธ์	เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของกลยุทธ์	เป้าหมายและระยะเวลาที่จะบรรลุ	กลยุทธ์หลัก
5.การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	5.1 มีการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบริการของหน่วยงาน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 ทุกปี) - ระดับความสำเร็จการพัฒนาบุคลากร (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสู่สากล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) - มีความพร้อมในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีในระบบทะเบียน (มีการตรวจสอบบำรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างสม่ำเสมอ) - มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (มีระบบ) - มีระบบการและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษายานในที่ทำนาย (มีระดับความสำเร็จสูงสุด 1 ใน 3 ของกลุ่มสนับสนุนของมหาวิทยาลัย) - มีฐานข้อมูลสารสนเทศหลักสูตรรายวิชาที่มีประสิทธิภาพสูง (เป็นปัจจุบัน และพร้อมให้บริการ) - มีบริการเบ็ดเสร็จที่มีประสิทธิภาพที่ผู้รับบริการพึงพอใจ (รอรับเอกสารได้ในวันที่ขอ โดยเฉลี่ยรายการละ ไม่เกิน 10 นาที)	การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ครบตามเกณฑ์ IQA-KKU และสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA และ EdPEX

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(2) **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์** ของสำนักให้ความสำคัญต่อ **ความท้าทาย** และ**ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์**อย่างไร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักตอบสนองอย่างไรต่อโอกาสในการสร้าง**นวัตกรรม**ในเรื่องหลักสูตร และบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการทางการศึกษาอื่นๆ รวมทั้งโอกาสในการสร้างนวัตกรรมด้านการดำเนินการและรูปแบธุรกิจของสำนัก **วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์** ให้ความสำคัญต่อ สมรรถนะหลักของสำนักทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร สำนักมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า**วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์** ได้พิจารณาถึงและทำให้เกิดความสมดุล ระหว่างโอกาสกับความท้าทายทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งทำให้เกิดความสมดุลของความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

การดำเนินการของสำนัก

ดังได้กล่าวแล้วว่าในกระบวนการพัฒนาแผน สำนักจะมีการวิเคราะห์ **SWOT Analysis** เป็นประจำ มีการพิจารณาบทวน **OFI** มีการพิจารณากรอบนโยบายของมหาวิทยาลัย พิจารณา**เสียง**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บทวนเกณฑ์คุณภาพ อย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง โดยการให้มีส่วนร่วมร่วมกันของบุคลากรทุกคน สำนัก มองกรอบนโยบายที่มหาวิทยาลัยสนับสนุน กรอบ **ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** มอง **ผลจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพที่เป็นโอกาสในการปรับปรุงพัฒนา (OFI)** มาเป็นกรอบแนวทาง ที่เป็นกรอบทิศทางของโอกาส (**O: Opportunity**) และสำนัก เลือกส่วนที่เป็น **จุดแข็ง (S: Strength)** ของสำนัก ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของสำนัก เช่น **ประสบการณ์ความชำนาญของบุคลากร ศักยภาพความพร้อมของเทคโนโลยี ความพร้อมของปัจจัยสนับสนุนด้านการเงิน** ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของสำนัก มาพิจารณาประกอบกับโอกาสที่ตื้นนั้น เพื่อวางกลยุทธ์ที่ท้าทาย เพื่อก้าวเข้าสู่นวัตกรรม หรือสร้างนวัตกรรมที่ท้าทายขึ้น

สำนักเชื่อมั่นว่าทุกหน่วยงานกำลังมุ่งไปในทิศทางการพัฒนาคุณภาพการดำเนินการของตนภายใต้กรอบ **เกณฑ์คุณภาพเดียวกัน** คือ เกณฑ์ IQA-KKU (เกณฑ์คุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย) และ เกณฑ์ EdPEx (ระดับประเทศ ถึงระดับสากล) สำนัก มุ่งมั่นที่จะเติมเต็มผลการดำเนินการของสำนัก สู่เกณฑ์ประเมินสูงสุดตามเกณฑ์ IQA-KKU ของมหาวิทยาลัยทุกตัวชี้วัด มุ่งมั่นและท้าทายที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่สำคัญทุกด้านของสำนักตามกรอบเกณฑ์คุณภาพเกณฑ์ EdPEx ที่เป็นนวัตกรรมทางการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง การรายงานการประเมินตนเองตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนัก เน้นให้ความสำคัญกับหัวข้อและประเด็นกรอบคุณภาพตามเกณฑ์ทุกข้อ สำนักอาสาเป็นกลุ่มแรก ๆ ในการรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามกรอบเกณฑ์ EdPEx ในทันที และอาสาที่จะขอรับการตรวจประเมินแบบเต็มรูปแบบทันทีเป็นกลุ่มแรก ๆ เป็นความมุ่งมั่นของสำนักที่จะท้าทาย **เกณฑ์คุณภาพที่เป็นนวัตกรรม** ความท้าทายนี้ได้รับความเห็นชอบอย่างเต็มที่ จากคณะผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก และจากบุคลากรสำนักทุกกลุ่มทุกระดับ

ด้วยสมรรถนะหลักที่เป็นข้อได้เปรียบของสำนัก ในหลายด้าน ด้วยแนวนโยบายสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ด้วยการสนับสนุนจากบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนัก ด้วยความชัดเจนของกรอบเกณฑ์คุณภาพ เป็นส่วนที่สร้างความมั่นใจให้สำนัก ในการดำเนินการ พัฒนากระบวนการทำงาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาสำนักอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

วิธีแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ไปสู่แผนปฏิบัติ สรุปแผนปฏิบัติการ แสดงวิธีการนำไปสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ของผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ รวมทั้งคาดการณ์ผลการดำเนินการ ในอนาคตของสถาบัน เปรียบเทียบกับตัววัดหรือตัวบ่งชี้กับคู่เปรียบเทียบสำคัญ

ก. การทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(1) **แผนปฏิบัติการ** ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญของสำนักมีอะไรบ้าง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ได้วางแผนไว้ มีอะไรบ้าง ในเรื่อง

- **หลักสูตร บริการส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการทางการศึกษา**

- ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด สำนักฯปฏิบัติอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

การดำเนินการของสำนักฯ

จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญทั้ง 5 ที่แสดงไว้แล้วใน ข้อ ข. (1) สำนักฯ ได้กำหนดแผนปฏิบัติการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวรองรับ เพื่อให้บรรลุตาม (รายละเอียดในเอกสารแผนปฏิบัติงานทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2552) ในที่นี้จะพิจารณานำเสนอเฉพาะบางแผนปฏิบัติการหลักที่สำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงกลยุทธ์และงาน/โครงการ/กิจกรรม ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

1.3 สนับสนุนการบริหารจัดการภาค ฤดูร้อน	1.3.1 มีรายวิชาที่เปิดสอนใน ภาคการศึกษาฤดูร้อน 1.3.2 มีนักศึกษาลงทะเบียน เรียนในภาคการศึกษาฤดู ร้อน	มีระบบการ ลงทะเบียนภาค ฤดูร้อน	1,200,000	ทะเบียนเรียน	ภายใน 30 กันยายน 2553
1.4 โครงการจัดทำหนังสือคู่มือ ศึกษาระดับปริญญาตรี(ม.ช.5)	1.4.1 จำนวนหนังสือคู่มือ นักศึกษา มช.5	10,000 เล่ม	250,000	พัฒนาวิชาการ	
	การจัดทำเอกสารหลักสูตร ระดับปริญญาตรีและบัณฑิต ศึกษา 1.1.2 มีระบบฐานข้อมูล หลักสูตรและรายวิชาที่ทันสมัย และใช้งานได้อย่างเหมาะสม 1.1.3 ร้อยละหลักสูตรที่ได้ มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด	1 ฐานข้อมูล ร้อยละ 85			
1.2 โครงการปรับปรุงฐานข้อมูล รายวิชาเพื่อการจัดตารางสอน ตารางสอบ	1.2.1 มีรายวิชาในฐานข้อมูล 1.2.2 มีตารางสอนตารางสอบ ประจำปี	มีฐานข้อมูล รายวิชา มีตารางสอน ตารางสอบ ประจำปี	280,000	ทะเบียนเรียน	

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณ ปี 2553	กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
1.5 สนับสนุนการให้บริการสำหรับ นักศึกษาโครงการพิเศษ	1.5.1 สนับสนุนการให้บริการ สำหรับนักศึกษาโครงการ พิเศษ	ระดับความพึง พอใจของผู้รับ บริการ	300,000	บริหารทั่วไป	ภายใน 30 กันยายน 2553
1.6 โครงการพัฒนาสหกิจศึกษา	1.6.1 มีหลักสูตรรายวิชาที่เปิด สอนสหกิจศึกษา 1.6.2 จำนวนนักศึกษาที่เข้า ร่วมสหกิจศึกษา	มีหลักสูตรที่ เปิด สอนสหกิจ ศึกษา 200 คน	100,000	พัฒนาวิชาการ	
● ประเด็นกลยุทธ์ของสำนัก : 2. สนับสนุนการดำเนินการระบบการรับเข้าศึกษาที่มีความหลากหลาย					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณ ปี 2553	กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
2.1 โครงการจัดทำหนังสือระเบียบ การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้า ศึกษาฯ โดยวิธีรับตรง	2.1.1จำนวนเอกสารระเบียบการ		250,000	รับเข้าศึกษา	ภายใน 30 กันยายน 2553
2.2 โครงการดำเนินการรับสมัคร และจัดสอบคัดเลือกบุคคลเข้า ศึกษาฯ โดยวิธีรับตรง	2.2.1 นักเรียนผู้สมัคร	> 40000 คน	14,000,000	รับเข้าศึกษา	ภายใน 30 กันยายน 2553
2.3 สนับสนุนการประชาสัมพันธ์ และการตลาดเชิงรุก	2.3.1 จำนวนนักเรียนชั้นมัธยม ศึกษาตอนปลายเข้าร่วม โครงการ	30,000 คน	4,000,000	รับเข้าศึกษา	ภายใน 30 กันยายน 2553
● ประเด็นกลยุทธ์ของสำนัก : 3. สนับสนุนการวิจัยสถาบันที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณ ปี 2552	กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
3.1 โครงการวิจัยสถาบัน	3.1.1จำนวนบุคลากรฯ ได้รับ ทุนสนับสนุนการทำวิจัย	อย่างน้อย ปีละ 6 เรื่อง	300,000	บริหาร ทั่วไป	ภายใน 30 กันยายน

					2553
• ประเด็นกลยุทธ์ของสำนักฯ : 4. สนับสนุนการอนุรักษ์ พัฒนา ถ่ายทอดและฟื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม	ค่าเป้าหมาย	งบประมาณ ปี 2553	กลุ่มภารกิจที่ รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
4.1 โครงการทำบุญบำรุง ศิลปวัฒนธรรมประเพณี	4.1.1 จำนวนโครงการอนุรักษ์ พัฒนาถ่ายทอดและขนบธรรมเนียม ประเพณี 4.1.2 ร้อยละของบุคลากรที่ เข้าร่วมโครงการอนุรักษ์พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะ และวัฒนธรรม	3 โครงการ ร้อยละ 90	150,000	บริหารทั่วไป	ภายใน 30 กันยายน 2553

5.5 โครงการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพการ ประเมินผลและ รายงานผล	5.5.1 ระดับความสำเร็จการ ประกันคุณภาพภายในของ สำนักฯ	ระดับ 1 ใน 3 ของ กลุ่มสนับสนุน ของมหาวิทยาลัย	300,000	บริหารทั่วไป	
5.6 โครงการประชุมสัมมนาและ พัฒนาบุคลากร	5.1.1.1 ระดับความสำเร็จใน การพัฒนาสถาบันสู่ระดับ สากล 5.1.1.2 ระดับความพึงพอใจ หน่วยงาน 5.1.1.3 ระดับความสำเร็จของ การพัฒนาบุคลากร	ระดับ 5 ร้อยละ 80 ระดับ 5	373,020	บริหารทั่วไป	
5.7 โครงการพัฒนาแผนกลยุทธ์และ แผน ปฏิบัติการ	ครั้ง	1	200,000	บริหารทั่วไป	
5.8 โครงการทำบัตรประจำตัว นักศึกษา	5.8.1 จำนวนนักศึกษาใหม่มี บัตรประจำตัวนักศึกษา	20,000 แผ่น	1,600,000	บริการ	
5.4 โครงการบำรุงรักษาเครื่อง กำเนิดไฟฟ้าสำรอง	5.4.1 สหกรณ์พลังงานการ งานระบบไฟฟ้าสำรองสำนักฯ	สหกรณ์พลังงาน การใช้งาน	210,000	บริหารผล	

5.9	สนับสนุนการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร	ครั้ง	1	6,200,000	บริการ
5.10	โครงการปรับปรุงระบบบริการนักศึกษา	5.10.1 ระบบทะเบียนนักศึกษาที่มีความทันสมัย 5.10.2 ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ	มีระบบการให้บริการการศึกษา ร้อยละ 80	4,320,000	บริการ
5.11	โครงการสนับสนุนดูแลระบบสาธารณูปโภคอาคารศูนย์บริการวิชาการ	5.11.1 ระดับความสำเร็จของการใช้ทรัพยากรร่วมกัน 5.11.2 มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี	ระดับ 5	2,000,000	บริหารทั่วไป

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(2) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งสำนักฯ ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สำนักฯ มีความมั่นใจได้อย่างไรว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีคามยั่งยืน

การดำเนินการของสำนักฯ

วิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งสำนักฯ ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ส่งมอบที่สำคัญ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (*) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักฯ ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ ในรูปแบบคำสั่งที่เป็นทางการ และเปิดให้มีการซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนสอดคล้องตรงกัน ตามเป้าหมายของภารกิจของแผน และแนวทางปฏิบัติที่ต้องประสานสัมพันธ์กันทั่วทั้งกลุ่ม ภายใต้กรอบเกณฑ์มาตรฐานแนวปฏิบัติเดียวกัน โดยให้มีการซักซ้อมทั้ง อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

อย่างไม่เป็นทางการ

- โดยการประชุมย่อยเฉพาะกลุ่มภารกิจ ถ่ายทอดแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านหัวหน้ากลุ่มผู้รับผิดชอบ ทั้งกลุ่มเดียวกัน หรือต่างกลุ่มกัน ให้เข้าใจชัดเจนสอดคล้องตรงกันแผนงาน เช่นการออกดำเนินการสอบคัดเลือกฯ
- โดยการปรึกษาหารือกันเองในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะกลุ่มที่ยังไม่ชัดเจนสอดคล้องตรงกันระหว่างปฏิบัติตามแผน เช่นการติดต่อโทรศัพท์ ซักซ้อมแนวปฏิบัติหรือการดำเนินการที่มีข้ออุปสรรคระหว่างดำเนินการสอบ ระหว่างสนามสอบ เป็นต้น

อย่างเป็นทางการ

- ในรูปแบบการประชุมใหญ่ของบุคลากรทั้งหมดที่จัดประชุมประจำเดือน/ประชุมกรรมการบริหารสำนักชี้แจงถ่ายทอดแผนผ่านหัวหน้ากลุ่มภารกิจเพื่อนำสู่การปฏิบัติ หรือการประชุมใหญ่ของคณะกรรมการดำเนินการสอบเป็นต้น หรือการ/ประชุม/สัมมนาถ่ายทอดแผน และซักซ้อมแนววิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจร่วมกับต่างหน่วยงาน เป็นต้น

ความมั่นใจได้ว่าการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีผลที่ยั่งยืน สำนัก พิจารณานั่นที่

- ศักยภาพ คุณภาพ และความมุ่งมั่น และประสบการณ์ที่เป็นทักษะความชำนาญพิเศษของบุคลากรที่มอบหมายให้เป็นผู้ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญนั้นๆ ที่สำนักมีความพร้อม สำนักเชื่อมั่นว่าประสิทธิภาพ และคุณภาพ และความมุ่งมั่น ของผู้ปฏิบัติ จะสะท้อนประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินการที่ยั่งยืน
- แนวปฏิบัติที่เป็นระบบกระบวนการทำงานที่ดี สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งโดยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งผ่านกระบวนการวิเคราะห์ภาระงานและการออกแบบระบบและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องยาวนานอย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมของเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงที่ได้รับการดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ความพร้อมของปัจจัยสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายดำเนินการ เป็นเครื่องช่วยที่จะทำให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถดำเนินการได้ด้วยคุณภาพที่ไม่ต่ำกว่าเดิม แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน หรือคู่ความร่วมมือ บ้าง
- สำนักเป็นศูนย์แหล่งข้อมูลสารสนเทศของงานบริการการศึกษาที่มีความเชื่อถือได้สูง และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ดีเยี่ยม สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองด้วยกระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในระบบ KM อย่างสม่ำเสมอ
- มีการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันในบุคลากร ให้เกิดความรู้สึกผูกพัน เป็นผู้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของแผนงานโครงการต่างๆร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลที่ยั่งยืน
- มีระบบบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างหลักประกันให้แผนดำเนินการได้อย่างเต็มที่ตามเป้าหมาย

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(3) สถาบันทำอย่างไรให้มั่นใจว่า ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ และบรรลุพันธะหน้าที่ในปัจจุบัน สำนักทำอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล สำนักประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการอย่างไร

การดำเนินการของสำนัก

สำนัก ให้ความสำคัญกับแผนงานที่สามารถนำสู่การปฏิบัติได้จริง โดยหลักการนี้ผู้รับผิดชอบแผนต้องเสนอกรอบงบดำเนินการพร้อมการขออนุมัติแผน ซึ่งสำนัก จะประมวลเสนอขออนุมัติในรูปนโยบายและแผนของสำนัก เพื่อกำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน และจะนำมาทบทวนจัดสรรจากกรอบใหญ่ที่ผ่านการอนุมัติวงเงินดำเนินการแล้ว เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่า โครงการตามแผนปฏิบัติใดบ้างที่ดำเนินการต่อไปได้ หรือต้องชะลอไว้ก่อน หรือดำเนินการได้บางส่วนก่อน เป็นต้น

ขั้นตอนดำเนินการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ

- ประชุมชี้แจงงบประมาณที่แผนของสำนัก ได้รับการสนับสนุน

- วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนที่ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นของแต่ละกลุ่มภารกิจ
- กำหนดผู้รับผิดชอบแผนโครงการและปฏิทินดำเนินการ
- จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม / จัดหา/พัฒนาศักยภาพบุคคลให้เหมาะสม
- สนับสนุน ติดตาม เพื่อคอยกำกับไม่ให้เกิดอุปสรรคด้านการสนับสนุนทรัพยากร

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (4) ในกรณีสถานการณ์บังคับจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำและนำแผนใหม่หรือแผนที่เปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

การดำเนินการของสำนักฯ

แนวทางการดำเนินการของสำนักฯ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการรวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังได้กล่าวแล้วใน แผนภูมิที่ 2 กระบวนการกำหนดแผนเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาแผนการปฏิบัติ ซึ่งเมื่อกระบวนการวางแผนมีการวิเคราะห์ทางเลือกในการดำเนินการที่เหมาะสมกำหนดระยะยาวแล้วนั้น ในช่วงดำเนินการสำนักฯ จะใช้การตรวจสอบกระบวนการตามกระบวนการ PDCA ด้วย เช่น การประชุมของคณะทำงานติดตามการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องต่างๆ สำนักฯ คาดว่า การเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรคอาจเกิดขึ้นได้ จึงพร้อมให้ตรวจแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโดยเร็วทันที เป็นขั้นตอนที่เสมือนเป็นการปรับแผนระยะสั้น โดยแบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ 1. การยุติทางเลือกปฏิบัตินั้น หรือ 2. ปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติใหม่ โดยที่ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการเรื่องนั้นๆ เป็นกระบวนการปรับปรุงแผนระยะสั้น เพื่อการแก้ไขปัญหา โดยยังคงอิงตามกรอบแผนระยะยาวที่จะพัฒนาต่อไปในระดับรอบต่อไป ซึ่งปกติสำนักฯ จะมีแผนสำรองฉุกเฉินในกิจกรรมนั้น เช่น แผนดำเนินการด้านทะเบียนโดยระบบทำมือ เมื่อระบบเทคโนโลยีขัดข้อง เป็นต้น หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขจะคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะเวลา ค่าใช้จ่าย (ความคุ้มค่า) โดยยึดหลักการดำเนินการที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้เสมอ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (5) แผนด้านทรัพยากรบุคคลหรือแผนด้านผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว แผนดังกล่าวได้เน้นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นต่อขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและอัตราค่าจ้างอย่างไร

การดำเนินการของสำนักฯ

สำนักฯ วางแผนกำหนดไว้แล้ว (รายละเอียดในเอกสารแผนปฏิบัติงานทั้งหมด ประจำปีงบประมาณ 2553) โดยเน้นให้ความสำคัญการพัฒนาบุคลากรแบบทุกคนต้องได้รับการอบรมเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ทางใดทางหนึ่งเสมอ เช่น การกำหนดแผนการศึกษาอบรมดูงานต่างสถาบันฯ ต่างหน่วยงาน ทั้งใน และต่างประเทศ การสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อ และกำลังมีนโยบายสนับสนุนให้ยืมค่าใช้จ่ายในการศึกษาบางส่วน การสนับสนุนให้ทำวิจัยสถาบัน เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพความสามารถเชิงวิชาการที่ตนเองถนัดและมีความสนใจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (6) **ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง** **สำนักฯ** มีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่า ระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้สำนักฯทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน สำนักฯมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดดังกล่าวครอบคลุมหน่วยงาน **ประเภทผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด**

การดำเนินการของสำนักฯ

โดยหลักการแล้ว สำนักฯติดตามผลความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการทุกตัวชี้วัด IQA-KKU ที่มหาวิทยาลัยกำหนดใช้ประเมินผลการดำเนินการของสำนักฯ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลการดำเนินการไปสู่ระดับคะแนนสูงสุดของเกณฑ์ และให้ความสำคัญกับกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEx แต่อย่างไรก็ตาม สำนักฯได้พิจารณาเลือกให้ความสำคัญกับบางตัวชี้วัดที่กระทบโดยสำคัญต่อบทบาทของสำนักฯ โดยที่ ตระหนักว่า **การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ คือหัวใจสำคัญสูงสุด** รองลงมาคือ **บุคลากรของสำนักฯ** ที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพที่พร้อมให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และที่สำคัญมากคือ การให้บริการการศึกษาของสำนักฯ มี **ระบบประกันคุณภาพที่ผู้รับบริการต้องพึงพอใจอยู่เสมอและยั่งยืน** และสุดท้ายคือ **ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ** ที่วางเพื่อติดตามสนับสนุน หรือ ช่วยแก้ปัญหา การดำเนินการตามแผน ดังนั้น ตัวชี้วัดที่จะได้รับการให้ความสำคัญเพื่อติดตามความคืบหน้าของแผนโครงการ สำนักฯ เลือกให้ความสำคัญมากกับตัวชี้วัดต่อไปนี้

- **ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ)
- **ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ และ ตัวชี้วัดที่ 1.1 ของ IQA-KKU) และร่วมด้วย
- **ระดับความสำเร็จของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการภายใน**
(ตัวชี้วัดที่ 9.1 ของ IQA-KKU)และร่วมด้วย
- **ระดับความสำเร็จของแผนปฏิบัติการของสำนักฯ**
(ตัวชี้วัด ภายในของสำนักฯ)

ระบบปฏิบัติการของสำนักฯ มีลักษณะของงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน เป็นทิศทางเดียวกัน การปฏิบัติของแต่ละกลุ่มเชื่อมโยงส่งผลต่อกันและกัน เช่น ระบบแนะแนวการศึกษา ระบบรับเข้าศึกษา ระบบข้อมูลสารสนเทศ หลักสูตรรายวิชา ระบบทะเบียนเรียน ทะเบียนนักศึกษา ระบบประมวลผล ระบบออกเอกสารสำคัญ ระบบปริญญาบัตร ส่งผลต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสอดคล้องกัน การพิจารณาพัฒนาแผนได้รับการพิจารณาในองค์รวมร่วมกันผ่านคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนจากทุกกลุ่มภารกิจ หน่วยงานมีขนาดไม่ใหญ่นัก ผลการดำเนินการโดยรวมของแผนปฏิบัติการจึงเสริมสร้างให้ทั้งสำนักฯสอดคล้องไปด้วยกัน ครอบคลุมผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

กรอบเกณฑ์ EdPEx

การคาดการณ์ผลการดำเนินการ ตามกรอบเวลาของแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ โดยใช้ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการ

ที่สำคัญ ตามที่ระบุไว้ใน 2.2 ก.(6) มีอะไรบ้าง สำนักมีวิธีการอย่างไรในการคาดการณ์ผลการดำเนินการ ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของสำนักเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ของคู่แข่งหรือสถาบันที่เทียบเคียงกันได้ ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้นั้นเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ เป้าประสงค์และผลการดำเนินการที่ผ่านมา(*) สำนักทำอย่างไรหากมีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบันหรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือองค์กรที่เทียบเคียงกันได้

การดำเนินการของสำนัก

ดังอธิบายไว้ใน 2.1 ก. และ ข. สำนักพิจารณาจากข้อมูลทั้งจากกรอบนโยบาย เสียงของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย OFI และ ผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาประกอบกระบวนการพัฒนาแผน และโดยที่สำนักมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองไปสู่เกณฑ์คุณภาพสูงสุด ส่วนหนึ่งจึงเป็นแรงผลักดันให้สำนักมุ่งทำทาบกับนวัตกรรมทางเกณฑ์คุณภาพ แต่ก็ต้องคำนึงถึงศักยภาพและกรอบพันธกิจของตนเองไปพร้อมกัน สำนักปฏิบัติงานในพันธกิจในลักษณะการสนับสนุนที่ซ้ำๆ จนเป็นระบบ มีระบบการประเมินผลการดำเนินการ/กิจกรรมภายหลังเสร็จการดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ **ทันที** และ ที่สำคัญในทุกปีการศึกษา มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการประเมินผล และรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ ทั้ง เกณฑ์ IQA-KKU เกณฑ์ PMQA PL เกณฑ์ EdPEx และเกณฑ์ภายในของสำนักเอง ทำให้ได้รับทราบ OFI ทำให้ได้รับทราบความคิด/ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อระบบการดำเนินการของสำนัก อย่างต่อเนื่อง สำนัก มีกระบวนการพัฒนาแผนที่ต้องพิจารณาข้อมูลเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามเปรียบเทียบผลการดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็นประจำปีการศึกษา สิ่งเหล่านี้จะได้รับการประกาศผลการดำเนินการต่อบุคลากรสำนัก และต่อมหาวิทยาลัย จะได้รับการนำมาวิเคราะห์ทบทวนคาดการณ์ผลในขั้นตอนกระบวนการวางแผนปฏิบัติการ จะได้รับการทบทวนเปรียบเทียบเพื่อการรักษามาตรฐานคุณภาพไว้ไม่ให้ต่ำกว่าเดิม หรือปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดียิ่งๆ ขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องตามเกณฑ์ เป็นประจำปี ซึ่งที่ผ่านมาผลการดำเนินการของสำนักมีการพัฒนาการที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คู่แข่งสำคัญของสำนัก คือ เกณฑ์สูงสุดของระบบคุณภาพที่เป็นนวัตกรรม ที่สำนักมุ่งมั่นให้ถึงจุดสูงสุดอยู่เสมอในการดำเนินการครั้งต่อไป ไม่ว่าผลการดำเนินการในรอบปีการศึกษานี้จะเป็นเช่นไร

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

วิธีการที่สำนักฯ สร้างความผูกพันกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จด้านการตลาดระยะยาว ครอบคลุมวิธีการสร้างวัฒนธรรม การมุ่งเน้นลูกค้า รวมทั้งวิธีพึงเสี่ยงลูกค้า และใช้สารสนเทศนี้ในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม

3.1 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ และการส่งเสริมผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (6) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ที่จะค้นหา และสร้างนวัตกรรมให้กับหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวัง ของกลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์การ) รวมทั้งเพื่อดึงดูดผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มใหม่และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบัน (*)

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การค้นหาคำความต้องการ ความคาดหวัง ต่อบริการการศึกษาของสำนักฯ ของ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ เลือกจากวิธี

- รับฟังจากเสียงของผู้รับบริการทั้งผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งจากกลุ่มผู้เรียน ปัจจุบัน (นักศึกษาทุกระดับ) และ อนาคต (นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มผู้มีส่วนร่วม (คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ เช่นงานบริการการศึกษา คณะต่างๆ ในฐานะที่เป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ ของสำนักฯ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่เป็นเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี คณะกรรมการสำคัญ ชุดต่างๆ ของสำนักฯ คู่ความร่วมมือทางการให้บริการด้านการเงิน เช่นธนาคารไปรษณีย์ กองคลังของมหาวิทยาลัย ผ่านทางการเชื่อมโยงเครือข่ายตามข้อตกลง เพื่อพิจารณาประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง หรือแนวทางสนองตอบความต้องการ ความคาดหวังเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งสอดคล้องหรือแตกต่าง เพื่อหาจุดที่สามารถรับได้ร่วมกันให้เป็นจุดสมดุลความต้องการ ความคาดหวังร่วมกันทุกฝ่าย

การดึงดูดผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มใหม่ และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้เรียนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบัน สำนักฯ เลือกใช้จุดแข็งของสำนักฯ ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ คือ

- สำนักฯ เน้นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ สะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น การติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนเรียน หรือการรับบริการด้านการรับเข้าศึกษา ที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้สามารถดำเนินการได้แม้อยู่ที่ห่างไกล ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อถึงมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ไม่ว่าที่ใด หรือการให้บริการเอกสารสำคัญ ที่สามารถรอรับได้เลยในวันเดียว โดยใช้เวลาให้บริการเฉลี่ยแล้ว ไม่เกิน 10 นาที ต่อฉบับ ด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐาน รูปแบบทันสมัยสวยงาม ข้อมูลที่ได้รับการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นปัจจุบัน เป็น

วิธีการสร้างความผูกพันที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการของสำนักฯ ทั้งใกล้ไกลโดยไม่จำกัดระยะทางและเวลา ราชการและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

- สำนักฯ ใช้จุดแข็งของฐานข้อมูลและศักยภาพความพร้อมของเทคโนโลยี สร้างความสัมพันธ์ร่วมมือกับองค์กรอื่น โดยการประสานเชื่อมโยงใช้ข้อมูลร่วมกันได้(ภายใต้กรอบมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล) ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการสร้างสัมพันธ์เครือข่ายพันธมิตร
- สำนักฯ สร้างความผูกพันกับผู้รับบริการโดยวัฒนธรรมการให้บริการที่เน้นการให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม การบริการด้วยน้ำใจและรอยยิ้ม เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ
- สำนักฯ สร้างบรรยากาศสถานที่ และ มีบริการต้อนรับ ที่สร้างความอบอุ่นและคุ้นเคย เล็ก ๆ น้อย ๆ ระหว่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการที่สำนักฯ เพื่อเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น บริการวารสารสิ่งพิมพ์ นิตยสาร โททัศน์ ของขบเคี้ยวระหว่างรอ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจ และความผูกพัน
- สำนักฯ เพิ่มบริการทางเลือกการให้บริการที่มีความหลากหลาย เพื่อสนองตอบความต้องการ หรือ ความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และ ความผูกพัน ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ ต่อนักเรียน นักศึกษา และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม ที่แตกต่างกันบ้างในระดับการศึกษา หรือธรรมชาติวิชาเรียนของกลุ่มแพทยศาสตร์กับกลุ่มอื่นๆ หรือความต้องการติดต่อประสานงานที่แตกต่างช่วงเวลาของหน่วยงานบริการการศึกษาแต่ละคณะ หรือความต้องการพื้นฐานจำเป็นในคุณสมบัติผู้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรีที่ต่างกัน แต่แม้รายละเอียดเฉพาะจะแตกต่างกัน แต่สำนักฯ ก็ได้จัดบริการที่เป็นทางเลือกเพียงพอและครอบคลุมความต้องการพื้นฐานจำเป็น
- สำนักฯ เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือกับต่างสถาบันในการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง เป็นการดึงดูดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างสถาบันให้เข้ามาร่วม รวมทั้งผู้เรียนจากต่างภูมิภาคให้เข้ามาร่วม เป็นการสร้างความผูกพันนักเรียนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านการดำเนินการของสำนักฯ ที่ไม่จำเป็นต้องไปเลือกที่อื่น เพราะเลือกขอนแก่น ก็สามารถมีทางเลือกที่อื่นเพิ่มได้ เป็นต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (7) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ที่จะกำหนดกลไกหลักเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้บริการด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และ บริการการศึกษาอื่นๆ และสามารถสืบค้นสารสนเทศ หรือมาใช้ประโยชน์จากบริการดังกล่าว สำนักฯ มีวิธีการหลัก อะไรในการส่งเสริมให้ผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสาร วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรที่จะกำหนดความต้องการหลักในการส่งเสริมผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจได้อย่างไว้ว่าการส่งเสริมตามความต้องการดังกล่าวได้นำไปสู่การปฏิบัติโดยทุกคนและในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การบริการของสำนักฯ ในปัจจุบัน พัฒนาถึงระดับให้บริการทางไกลได้อย่างคล่องตัวแล้ว นับเป็นการส่งเสริมส่งเสริมให้ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้บริการด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และ บริการการศึกษาอื่น ๆ และสามารถสืบค้นสารสนเทศหรือมาใช้ประโยชน์จากบริการดังกล่าวของสำนักฯ ได้อย่างคล่องตัวทั่วทุกกลุ่ม วิธีการตามมาตรฐานสำนักฯ คือ

- สำนักฯ จัดให้มีรายละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร E-mail address, Website ที่สามารถติดต่อได้ โดยสะดวกและรวดเร็ว ประกาศต่อสาธารณชนในการให้บริการด้านต่างๆ และในเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถขอใช้บริการหรือแม้แต่การร้องเรียน ได้

โดยสะดวกรวดเร็ว บริการนี้แตกต่างกันบ้างในระดับชั้นความลับของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

- สำนักฯ มีข้อกำหนดให้บุคลากรสำนักฯ ทุกกลุ่มภารกิจมีขั้นตอนการปฏิบัติแสดงให้เห็นชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือร้องเรียนได้โดยสะดวก ให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่แตกต่างกัน
- สำนักฯ ให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ปกครองนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เข้าถึงข้อมูลนักศึกษาในความดูแลผ่านเครือข่ายการให้บริการของสำนักฯ ได้ โดยมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบ้าง เป็นบริการที่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลบ้าง
- สำนักฯ มีการดำเนินการประสานงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเครือข่ายที่เชื่อมโยงถึงกันแล้ว หรือโดยสื่ออื่นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสะดวกที่จะใช้ เพื่อประสานบริหารจัดการข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันที่ทันต่อเหตุการณ์มีความเชื่อถือได้อยู่เสมอ เป็นบริการที่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลแตกต่างกันบ้างในระดับความสำคัญของภารกิจที่ต่างกัน เช่นการเข้าถึงข้อมูลผลการเรียนของนักศึกษาของอาจารย์ การเข้าถึงข้อมูลการเงินของธนาคาร หรือ กองคลัง ร่วมกับสำนักฯ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ประสานงานด้านบริการการศึกษาระหว่างคณะเป็นต้น
- สำนักฯ มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงข้อมูล ด้วยระบบชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลตามปกติ มีระบบป้องกันการทำลายข้อมูลด้วยโปรแกรมป้องกันพิเศษ ตามมาตรฐานส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีมาตรการสำรองข้อมูล 3 ระดับชั้น ที่เป็นอิสระแก่กัน ณ ที่เก็บรักษาที่ปลอดภัยคนละแห่งกัน มีมาตรการป้องกันข้อขัดข้องของระบบ ด้วย ระบบฉุกเฉิน มีคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ โปรแกรมเมอร์ และ ปัจจัยสนับสนุนที่พร้อมเพื่อคอยเฝ้าระวังป้องกัน และ แก้ไขข้อขัดข้องที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นบริการที่ไว้วางใจได้ เชื่อถือได้ ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
- ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่ต่างกลุ่มกัน อาจได้รับการบริการในรายละเอียดที่ต่างกันบ้างตามคุณสมบัติ เงื่อนไข ระเบียบปฏิบัติของกลุ่มที่ต่างกัน เช่น วัน เวลา กลุ่ม หรือการอนุญาตให้เข้าใช้บริการ อาจต่างกันบ้าง ตามระเบียบปฏิบัติ ตามรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศ ที่จัดให้บริการเฉพาะกลุ่มนั้นๆ แต่ มาตรฐานในการให้บริการ และศักยภาพของเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ สำนักฯ ให้บริการโดยใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การบริหารข้อมูลของสำนักฯ พัฒนามาถึงระดับที่เชื่อมโยงกับคู่ความรับผิดชอบที่เป็นทางการอย่างเป็นระบบผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้งในและนอกสำนักฯ และสามารถเชื่อมโยงใช้โปรแกรมของสำนักฯร่วมกันได้ตามข้อกำหนดเงื่อนไข มาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเดียวกันทั่วทั้งสำนักฯ และทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ภายใต้มาตรฐานคุณภาพเดียวกัน ที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง บูรณาการเชื่อมโยงทั้งในและนอกสำนักฯ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (8) สำนักฯทำให้แนวทางที่ใช้ในการค้นหาและสร้างนวัตกรรมให้กับ **หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ** และแนวทางที่จะส่งเสริมผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **ทันต่อทิศทางและความต้องการขององค์การ**

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ดังได้กล่าวแล้วใน ข้อ ก. (1) และ (2) ข้างต้น ว่ามีการรับฟังเสียงจาก ผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งกลุ่ม

ทั่วไป กับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งแบบตามช่วงเวลาโอกาสที่ผู้รับบริการประสงค์ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะดวก หรือ เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่สำนักจำกัด และ เฉพาะช่วงเวลาภายหลังสิ้นสุดกิจกรรมเฉพาะกิจของสำนัก ซึ่งจะทำให้ได้รับพึงเสียงจากผู้รับบริการเกือบทันทีในกิจกรรมที่ให้บริการ ประกอบกับ สำนัก มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เช่นคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร ที่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบหลักในส่วนกลางที่ต้องมีความชัดเจน และ พร้อมดำเนินการสนองตอบที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น เช่น การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร TQF เป็นต้น หรือ คณะกรรมการอำนวยการสอบคัดเลือก ที่ต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงระบบหรือ เกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่สำนัก มีผู้แทนที่สามารถเข้าถึงและมีความชัดเจนในการเปลี่ยนแปลง ที่ทันต่อทิศทางและการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกเสมอ สำหรับการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายที่สำคัญภายในมหาวิทยาลัย สำนัก มีคณะกรรมการฝ่ายแผนที่มีหน้าที่ติดตามปรับแก้ไขแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงในกิจกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เป็นคู่ความร่วมมือกับสำนัก ก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเรื่องนั้นๆ ได้ทันที สำนักใช้การประสานผ่านการเชื่อมโยงด้วยเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงที่พร้อมอยู่แล้วให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอย่างรวดเร็ว เช่น คณะกรรมการข้อมูลตารางสอนตารางสอบจากคณะได้ ตามเงื่อนไขที่กำหนดร่วมกัน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่น สทศ เปลี่ยนแปลงข้อมูลการสอบคัดเลือกเป็นต้น สำนักมีความพร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้เกือบจะโดยทันที(ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบยืนยัน) **เป็นความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของสำนัก**

ข. การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สำนัก มีวิธีการอย่างไร ที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่า **ผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ได้รับประสบการณ์ที่ดี และส่งผลต่อความผูกพัน ระบบการจัดการ**ผลการดำเนินการของผู้ปฏิบัติงาน** และระบบการพัฒนา**ผู้นำและผู้ปฏิบัติงาน**เกื้อหนุนต่อวัฒนธรรมอย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนัก

วัฒนธรรม ของสำนัก เกิดจากการค่อยๆ หล่อหลอมจากงานในพันธกิจที่ปฏิบัติจนคุ้นชินเป็นธรรมชาติ บุคลากรรุ่นใหม่ เลียนแบบรุ่นเก่าเป็นธรรมชาติ เพราะธรรมชาติของงานที่ทำ เช่น งานที่ปฏิบัติ เป็นประจำ ที่ต้องอิงระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง มติ ประกอบในการปฏิบัติเสมอ ไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ตามใจ ที่ค่อยๆ พัฒนากลายเป็นวัฒนธรรมที่ ยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติ ให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ การที่สำนัก ต้องปฏิบัติงานให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหลากหลาย หล่อหลอมให้ เกิดทัศนคติที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งจากความคุ้นชินในกระบวนการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดวัฒนธรรม การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพเชื่อถือได้

ระบบการพัฒนาบุคลากรแบบรุ่นพี่สอนรุ่นน้อง แบบมีงานหลักงานรอง จะช่วยทำให้เกิดการเลียนแบบรุ่นพี่ของรุ่นน้อง เป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมสำนักแบบค่อยๆ ซึมซับไปเอง

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (2) สำนัก มีวิธีการอย่างไร ในการสร้างและจัดการกับความสัมพันธ์ที่มีต่อ **ผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เพื่อ
 - ให้ได้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่

- สมองความต้องการและทำให้ดีกว่าที่คาดหวัง ในแต่ละช่วงเวลาที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน และเพิ่มความผูกพันกับสถาบัน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ มีวัฒนธรรมที่ยึดมั่นในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เน้นความถูกต้องรวดเร็วและเชื่อถือได้ จึงเป็นจุดแข็งที่นอกเหนือจากสมองความต้องการและทำให้ดีกว่าที่คาดหวังและสานสัมพันธ์ ผู้รับบริการเดิมจนค่อยๆ พัฒนาเป็นความผูกพันแล้ว อย่างไรก็ตามส่วนหนึ่งเป็นที่ยอมรับว่าความสำเร็จระดับมหาวิทยาลัยคือแรงจูงใจที่สำคัญด้วย สำนักฯ ใช้วิธีประชาสัมพันธ์การตลาดในกิจกรรมและแนวการศึกษาเพื่อการสร้างแรงจูงใจร่วมด้วย เพื่อให้ได้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยปกติสำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

- ประชาสัมพันธ์ การตลาดเชิงรุก เช่น โครงการแนะแนวการศึกษาสู่จรรยา ที่ให้บริการถึงโรงเรียนในแต่ละจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ ลูกค้ายกลุ่มใหม่ที่เป็นนักเรียน ผู้ปกครอง หรือแม้แต่สถาบันอุดมศึกษาอื่น ได้รับรู้ และสร้างความสนใจ ในบริการ และสนใจ เข้าใช้บริการ
- โครงการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา ที่ ทั้ง สถาบันที่มาร่วมโครงการ และ นักเรียนที่สนใจ เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี
- เปิดช่องทางให้ต่างสถาบันเข้ามาร่วมใช้บริการ โดยสำนักฯ เปิดให้สถาบันที่ร่วมโครงการได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวัง อย่างเต็มที่
- การประสานงานกับต่างสถาบัน ใช้ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เน้นการให้บริการแบบไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความคุ้นเคย ความประทับใจ ความผูกพัน ซึ่งผลที่ได้ คือ จำนวนสถาบันผู้ร่วมโครงการเพิ่มจำนวนและสาขารวม

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (3) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ที่จะทำให้อัตราการพัฒนาระบบการมุ่งเน้น ผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มทันต่อความต้องการและทิศทางของสถาบัน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ดังได้กล่าวแล้วว่า วัฒนธรรมของสำนักฯ เกิดจากการค่อยๆ หล่อหลอมจากงานในพันธกิจที่ปฏิบัติจนคุ้นชินเป็นธรรมชาติ วัฒนธรรมที่ ยึดมั่นในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เน้นความถูกต้องรวดเร็วและเชื่อถือได้ การพัฒนาของวัฒนธรรม และการพัฒนาของความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่ม จึงทันต่อความต้องการและทิศทางของสถาบัน ซึ่งเป็นภารกิจของสำนักฯ ปกติ

3.2 เสี่ยงลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการรับฟัง ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ และการสนับสนุนผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด รวมถึงวิธีการที่แตกต่างออกไปในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์ กับสำนักฯ สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการติดตามคุณภาพของหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ รวมถึงคุณภาพของการสนับสนุนผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิธีการในการติดต่อระหว่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่ทันเวลาที่และสามารถนำไปปฏิบัติได้

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การรับฟังจากผู้รับบริการ สำนักฯรับฟังจาก

- การแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็นของสำนักฯ หรือ ติดต่อตรงกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการ (ทั้งผู้รับบริการปัจจุบัน คือ นักศึกษา ผู้รับบริการในอนาคต คือ นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน และผู้รับบริการในอดีต คือ กลุ่มศิษย์เก่า ที่มาขอเอกสารสำคัญรับรองคุณวุฒิ) สามารถสะท้อนความคิดเห็นได้ตามช่องทางที่ตนเองสะดวก
- สื่อ Website ที่เปิดให้ผู้ใช้บริการทั่วไป สามารถโต้ตอบซักถาม เสนอแนะ ตามความเหมาะสม (ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต)
- ช่วงการให้บริการแนะแนวการศึกษา จะมีบริการที่เปิดให้มีการถามตอบ แสดงความคิดเห็น แสดงความต้องการ ความคาดหวัง (ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต) ทั้งจากบูทแนะแนว หรือจากวิทยากรที่ให้บริการ
- การประชุมสัมมนาของสำนักฯ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วๆ ไปมีโอกาสเข้าร่วมประชุม เช่นตลาดนัดหลักสูตร อุดมศึกษา (ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต)

การรับฟังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯรับฟังจาก

- การประชุมสัมมนาของสำนักฯ ที่จัดเองโดยสำนักฯ ในการสรุปผลการดำเนินงานของกลุ่มกิจกรรมในระบบ กระบวนการทำงานปกติ เช่น การประชุมสรุปผลการดำเนินการเพื่อการเตรียมการในการดำเนินการครั้งต่อไป ของกระบวนการเตรียมงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร การเตรียมการรับสมัครสอบ การสอบ การคุมสอบ ฯลฯ
- การประชุมสัมมนาขององค์กรอื่น ที่สำนักฯเข้าร่วมด้วย หรือที่สำนักฯเป็นเจ้าภาพจัดเอง เช่น การประชุมสัมมนา เครือข่ายทะเบียนเรียนอุดมศึกษา ที่แต่ละสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- การประสานงานผ่านเครือข่ายคู่ความร่วมมือ (งานบริการการศึกษาคณะต่างๆ) ภายในมหาวิทยาลัย
- การไปศึกษาดูงานต่างสถาบัน หรือจากต่างสถาบันมาศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การประชุมร่วมกันของเครือข่ายความร่วมมือต่างสถาบัน (ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต) เพื่อเตรียมการ ดำเนินการ เป็นต้น

ช่วงเวลาในการสานสัมพันธ์อาจมีพัฒนาการแตกต่างจากกลุ่มที่สัมพันธ์อยู่เดิมบ้าง เช่น คู่ความร่วมมือใหม่ ที่ยังไม่คุ้นเคย จะเริ่มต้นจากวิธีการที่เป็นทางการ การประสานงานกันจะเป็นเอกสารที่เป็นทางการก่อน และช่วงเวลาต่อมา อาจเป็นการส่งผู้แทนประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน และ ค่อยๆพัฒนาเป็นความคุ้นเคยที่ค่อยๆเปลี่ยนเป็นแบบไม่เป็นทางการเช่นแลกเปลี่ยน หรือ ให้หรือขอข้อมูลทางสื่อโทรศัพท์ ทางสื่อคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ปัจจุบัน สำนักฯ พัฒนาการสื่อสารระหว่างกันมาถึงระดับความคุ้นเคยต่อกันแล้ว)

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (2) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการรับฟัง ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไป

ปฏิบัติได้และเป็นข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่น ๆ การสนับสนุนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิธีติดต่อระหว่างกัน (*)

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ดำเนินการโดยวิธีการที่อธิบายแล้วในข้อ ก. (1) ข้างต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (3) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจาก ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ และทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมา รวมถึงสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน ระบบบริหารข้อร้องเรียนของสำนักฯช่วยทำให้เกิดการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงทั่วทั้งสำนักฯ และโดย**คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ** (*)

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ใช้วิธีดำเนินการผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการต่างๆที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของสำนักฯ หลายอย่างเป็นบริการที่ได้ประกาศรับรองต่อสาธารณะอย่างเป็นทางการที่สำนักฯ จะต้องดำเนินการตามนั้นอย่างไม่มีข้อบิดพลิ้ว เช่นการดำเนินการสอบ ที่ต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ ตามที่ประกาศไว้ และหากมีข้อผิดพลาดไม่เป็นไปตามประกาศ สำนักฯ มีคณะกรรมการเฉพาะกิจเรื่องนั้นๆ ที่จะพิจารณาดำเนินการทันที โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญที่ประกันความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ กรณีที่กระทบแนวปฏิบัติที่ยังขาดความเหมาะสม จะได้รับการพิจารณาทบทวนปรับปรุงเป็นแนวปฏิบัติใหม่ในการดำเนินการโอกาสต่อไป

ข. การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับผู้เรียนแต่ละประเภท และ**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**แต่ละกลุ่ม(*) สำนักฯมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจว่าการวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ เพื่อตอบสนองให้เกินความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้าง**ความผูกพัน** กระบวนการประเมินดังกล่าวของสำนักฯส่งเสริมให้เกิดการประมวล และวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำผลไปปรับปรุงทั่วทั้งสำนักฯ และโดย**คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ**(*)

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

วิธีการวัดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ของสำนักฯ คือ

- รวบรวมประเมินผลจากกล่องรับความคิดเห็นของสำนักฯ
- ประเมินจากการทำวิจัยสถาบันเพื่อตรวจประเมินผลความพึงพอใจอย่างเป็นทางการ
- ประเมินจากแบบสอบถามการประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการประชุมสัมมนาแผน/โครงการ

- จากการเปิดโอกาสให้ซักถามแสดงความคิดเห็นระหว่างกิจกรรม
- จาก Website ของกลุ่มภารกิจ

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(2) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการรวบรวมและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และระดับของสถาบันการศึกษาอื่นๆ ซึ่งให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบกับเกณฑ์เปรียบเทียบในอุตสาหกรรม(*)

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การดำเนินการที่ผ่านมา สำนักฯมุ่งพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของสำนักฯ โดยการเปรียบเทียบผลการดำเนินการตาม **เกณฑ์การประเมิน IQA-KKU** เทียบกับผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมาของตนเอง ว่าด้วย **ระดับร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ที่ได้รับการบูรณาการเกณฑ์คุณภาพต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันแล้ว ระดับเทียบเคียงที่ใช้ แม้เป็นผลการดำเนินการของตนเองในปีที่ผ่านมา แต่ก็ได้มีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นกลุ่มสนับสนุนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ในกลุ่มที่ใช้เกณฑ์คุณภาพแบบเดียวกันที่สามารถเทียบเคียงกันได้อย่างครอบคลุมตามเกณฑ์ และองค์ประกอบคุณภาพ ได้รับการตรวจประเมินในห้วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน ได้รับการสรุปผลการดำเนินการจากหน่วยงานกลางเดียวกันของมหาวิทยาลัย การเก็บรวบรวมจึงไม่เป็นอุปสรรคด้านข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (โปรดพิจารณา หมวดที่ 7 ประกอบ)

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(3) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความไม่พึงพอใจ ของ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้มั่นใจ ได้ว่า การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ เพื่อสนองตอบความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังในอนาคตของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียวิธีการประเมินดังกล่าวของสำนักฯส่งเสริมให้เกิดการประมวลและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงทั่วทั้งสำนักฯ และโดย**คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ** (*)

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

- วิธีประเมินความไม่พึงพอใจ ใช้วิธีเดียวกันกับการประเมินความพึงพอใจ ข้อ ข. (1) ที่แสดงแล้วข้างต้น
- ผลจากการตรวจประเมิน กรณีที่เป็นผลลบกระทบต่อผลประโยชน์ผู้รับบริการ และไม่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามที่ประกาศต่อสาธารณะ จะได้รับการดำเนินการจากคณะกรรมการเรื่องนั้นๆ ของสำนักฯ ทันที โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของผู้รับบริการ หากเป็นข้อบกพร่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อแนวปฏิบัติใด จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแนวปฏิบัติในโอกาสต่อไป
- การประมวลและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงทั่วทั้งสำนักฯ และโดย**คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ** นั้น สำนักฯ โดยคณะกรรมการชุดต่างๆที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ดำเนินการโดยปกติเพื่อประมวล และวิเคราะห์เสนอกรรมการเพื่อพิจารณาเตรียมการดำเนินการในแต่ละปีการศึกษา เช่น การดำเนินการของคณะกรรมการดำเนินการสอบวัดความรู้ เป็นต้น

ค. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการใช้สารสนเทศของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด รวมถึง หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อกำหนดกลุ่มและส่วนของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำนักฯ ได้คำนึงถึงผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสถาบันคู่แข่งหรือที่มีมาในอนาคตในการจำแนกอย่างไร สำนักฯ กำหนดอย่างไร ว่ากลุ่มนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาดส่วนใด ที่จะชักจูงให้มาศึกษาในหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ ใช้ สารสนเทศ ที่เป็น คุณสมบัติ ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด และใช้ เป้าประสงค์ของภารกิจที่ให้บริการการศึกษา ของสำนักฯ ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด เพื่อกำหนดกลุ่มและส่วนของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยให้แต่ละกลุ่มภารกิจประชุมพิจารณาข้อมูลสารสนเทศของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาดร่วมกัน ในส่วนของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาดที่จะชักจูงให้ใช้บริการการศึกษาอื่นๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำนักฯ คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

- **นโยบาย และ แผนกลยุทธ์** แนวโน้มอัตราการขยายตัวของ การให้บริการของกลุ่มภารกิจในอนาคตที่ส่งผลให้จำนวน/ประเภท/กลุ่มผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น จำนวนคณะสาขาวิชาที่เปิดรับเพิ่มใหม่ที่กระทบด้านพัฒนาวิชาการ หรือระบบทะเบียนเรียน หรือ ระบบการรับเข้าศึกษา แนวโน้ม นโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษาที่ขยายกลุ่มเป้าหมาย ที่กระทบต่อกลุ่มนักเรียน กลุ่มคู่ความร่วมมือทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- **ภารกิจมอบหมายใหม่ของฝ่ายวิชาการที่จะขยายตัวตามแผน** ทั้งระยะสั้นและระยะยาวในอนาคต เช่น ความร่วมมือกับต่างสถาบันใหม่ๆ ภารกิจสหกิจศึกษา เป็นต้น
- **ภารกิจการประสานร่วมมือกับต่างสถาบันที่มีอยู่เดิม และสถาบันที่ร่วมมือนั้นมีการขยายตัว** เช่น การเพิ่มปริมาณการขอรับบริการ เช่น ขอเพิ่มจำนวนรับนักศึกษา หรือเพิ่มคณะสาขาที่เปิดรับ หรือเพิ่มสถาบัน เป็นต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการใช้สารสนเทศของ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด รวมถึง หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อกำหนดความต้องการหลักของและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ซึ่งรวมถึง ลักษณะของหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ) รวมถึงความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป และความสำคัญในการทำให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัดสินใจเลือกเข้าเรียน เลือกซื้อหรือสร้างความสัมพันธ์กับสถาบัน สำนักฯ กำหนดและคาดการณ์อย่างไรถึงความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป จะมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่วนตลาด รวมถึงตลอดช่วงเวลาในการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

- สำนักฯ ใช้วิธีการให้คณะกรรมการชุดต่างๆ ในฝ่ายที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ วิเคราะห์ประเมิน ผลจากข้อมูลที่ได้รับนั้นๆ เพื่อพิจารณาจุดสมดุลความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป และทบทวนการดำเนินการของสำนักฯ เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้เกินกว่าความคาดหวังของ ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ตลาด อย่างสม่ำเสมอ

- ข้อมูลสารสนเทศ ที่ได้รับที่สะท้อนทิศทาง เช่น จำนวนกลุ่มผู้เข้ารับบริการที่เพิ่มหรือลดในบางจุดบริการ เรื่องหรือประเด็นแนะแนวที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ หรือไม่สนใจ แนวโน้มการดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้ง รูปแบบ และช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เหล่านี้จะช่วยสะท้อนให้สามารถสร้างบริการที่ดึงดูดใจ ผู้รับบริการที่แตกต่าง และให้บริการที่เป็นทางเลือกที่ครอบคลุม

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (3) สำนักฯใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกี่ยวกับ หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการ การศึกษาอื่นๆ เพื่อปรับปรุงด้านการตลาด เสริมสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดโอกาสในการ สร้างนวัตกรรม

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

วิธีดำเนินการ

- สำนักฯนำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกี่ยวกับ หลักสูตร บริการที่ส่งเสริม การเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆมาพิจารณาการสัมมนา ซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยจัดให้มี คู่ความรับผิดชอบได้มีโอกาสเข้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- สำนักฯ สนับสนุนให้มีการศึกษาอบรมดูงานต่างสถาบัน เพื่อเรียนรู้แนวทางใหม่ เพื่อพิจารณาสร้าง นวัตกรรม
- สำนักฯ เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนากับหน่วยงานกลางสถาบันอุดมศึกษาอื่นตามโอกาส
- สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้แทนต่างสถาบันที่อยู่ในแวดวงเดียวกันอย่างไม่เป็น ทางการตามโอกาส
- ประชุมคณะกรรมการทบทวนการดำเนินการ เพื่อพัฒนาปรับปรุง หรือ สร้างนวัตกรรม

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

วิธีการที่สำนักใช้ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการเรียนรู้ของผู้เรียน และผลการดำเนินการของสำนัก โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของสำนัก

ก. การวัดผลการดำเนินการ

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของสำนัก ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าของดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ สำนักมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งตัววัดด้านงบประมาณ และการเงินที่สำคัญ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัววัดเหล่านี้ได้รับการพิจารณาบ่อยเพียงใดสำนักมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและสร้างนวัตกรรม

การดำเนินการของสำนัก

การเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการกระบวนการทำงานของสำนัก อยู่ในระบบปกติของกระบวนการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการพิจารณาวิเคราะห์ภาระงานและพัฒนาปรับปรุงออกแบบระบบกระบวนการทำงานอย่างดีเพื่อให้บริการทางการศึกษา เช่นข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนผู้สมัครเข้าศึกษา ข้อมูลนักศึกษา บันทึกข้อมูลหลักสูตรรายวิชา ข้อมูลต่างๆ จากหลายแหล่งจะได้รับการบูรณาการการดำเนินการต่างๆของสำนักเข้าด้วยกันครอบคลุมทุกกลุ่มภารกิจ กับทั้งเชื่อมโยงกับงานบริการการศึกษาของแต่ละคณะที่สามารถส่งผ่านข้อมูลถึงกันและกันได้โดยง่าย เป็นฐานข้อมูลแหล่งสำคัญของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ที่สามารถเชื่อมโยงบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งกลุ่มภารกิจต่างๆของสำนัก และความร่วมมือจากต่างองค์กร สามารถเปิดให้ผู้รับบริการใช้บริการและนำเข้าข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการในส่วนที่มีสิทธิ์ได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้นข้อมูลในส่วนการดำเนินการปกติประจำวันของแต่ละกลุ่มภารกิจจะได้รับการเก็บรวบรวมเป็นปกติผ่านโปรแกรมระบบที่ออกแบบไว้ โดยแต่ละกลุ่มภารกิจ รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่ตนเกี่ยวข้อง และนำเข้าเชื่อมโยงกัน

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัด สำนักสนับสนุนให้ฝ่ายประกันคุณภาพภายในของสำนักพัฒนาขึ้นโดยออกแบบพัฒนาเชื่อมโยงเป็นส่วนหนึ่งในระบบใหญ่ โดยโดยมีแผนที่จะเปิดให้แต่ละกลุ่มภารกิจได้ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด และ มีแผนที่จะขยายการนำเข้าข้อมูลเกี่ยวข้องไปยังคู่ความรับผิดชอบภายนอกสำนัก ด้วย โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นคู่ความรับผิดชอบนั้นๆ สามารถเลือกใช้ประโยชน์ของโปรแกรมที่สำนักพัฒนาขึ้นได้ตามแต่กรณี โปรแกรมได้รับการพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จแล้วในเบื้องต้น แต่เนื่องจากมีความเคลื่อนไหวเรื่องการปรับเปลี่ยนเกณฑ์คุณภาพ และสำนัก มีเป้าหมายที่จะปรับใช้นวัตกรรมทางคุณภาพนี้ สำนัก โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบฝ่ายประกันคุณภาพภายในของสำนัก โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในของสำนัก ได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูลเอง สะท้อนการนำเข้าข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มภารกิจต่างๆ ไปพลาจก่อน พร้อมกับ

ปรับปรุงโปรแกรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และจะเปิดให้ใช้ในโอกาสต่อไปตามที่เห็นเหมาะสม ข้อมูลที่นำเข้า จะได้รับการพิจารณาเลือกตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ของมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันสำนักฯ ได้จัดวางเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพภายใน ในทุกกลุ่มภารกิจที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ตัวชี้วัด เพื่อประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพของสำนักฯ ข้อมูลตามเกณฑ์ IQA-KKU บางตัวชี้วัด สำนักฯ สนับสนุนให้เก็บรวบรวมในลักษณะวิจัยสถาบัน โดยมีแผนปฏิบัติการรองรับทุกปี

ข้อมูลหลักในการติดตามผลการดำเนินการตามแผน ส่วนหนึ่งสำนักฯ มอบให้ฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ ดำเนินการเก็บรวบรวม ตามคำรับรองกับมหาวิทยาลัย ตามปฏิทินดำเนินการของฝ่ายแผนฯ เพื่อติดตามความก้าวหน้าของดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ และ มีผู้ประสาน ส่งมอบข้อมูล ให้ฝ่ายประกันคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ที่ต้องการด้วย

สำนักฯ มีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ตามคำรับรองการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัย และ ตัวชี้วัด IQA-KKU (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติม ในรายละเอียดตัวชี้วัด และหลักฐานการประเมินตนเองที่แสดงไว้ ในฉบับที่ 2 และหลักฐานการติดตามผลการดำเนินการของสำนักฯ จากฝ่ายแผนและสารสนเทศ ประกอบ)

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) สำนักฯ มีวิธีการเลือกและทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่า ได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ และระดับกลยุทธ์ และเพื่อนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการของสำนักฯ

เนื่องจากสำนักฯ พัฒนาเปรียบเทียบผลการดำเนินการของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ระดับการประเมินสูงสุดตามเกณฑ์ IQA-KKU จึงไม่มี อุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ หรือการเก็บรวบรวมเพื่อการเปรียบเทียบ สามารถเลือกใช้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดได้อย่างเต็มที่และมั่นใจได้ และเพราะสำนักฯ มีเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนา และปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ จึงทำให้เชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลอีกหลายประการที่ช่วยเพิ่มเติมความเชื่อมั่นแก่สำนักฯ

ประการแรก เพราะเกณฑ์คุณภาพ IQA-KKU ที่ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นใช้อยู่ มีคำอธิบายหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่ดี ประกอบที่ทำให้เข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ที่ใช้เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ช่วยให้เก็บได้ตรงวัตถุประสงค์

ประการที่สอง สำนักฯ มีคณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายใน และ คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศ ที่ร่วมพิจารณาความเหมาะสมข้อมูลที่จะใช้ และติดตามข้อมูลเป็นระยะๆ ตามแผน ทำให้สำนักฯ มีความมั่นใจในข้อมูลดังกล่าว

ประการที่สาม สำนักฯ เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศสำคัญๆ ของมหาวิทยาลัย ที่มีระบบฐานข้อมูล ระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบรักษาข้อมูล ซึ่งใช้เทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง สำนักฯ เป็นองค์การหลักองค์การหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่คอยสนับสนุนนโยบายสำคัญๆ มีคณะกรรมการเฉพาะกิจอีกหลากหลายชุดที่เก็บรวบรวม ประมวล วิเคราะห์ เพื่อใช้ในการกิจการนั้นๆ ทำให้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้สำนักฯ มีความมั่นใจในข้อมูล ที่จะนำสู่การสนับสนุนการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ และระดับกลยุทธ์ และเพื่อนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (3) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการทันต่อความต้องการทางการศึกษาอยู่เสมอ สำนักฯ ทำให้มั่นใจได้อย่างรวดเร็ว วัตถุประสงค์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่คาดคิด

การดำเนินการของสำนักฯ

สำนักฯ เป็นศูนย์กลางของการให้บริการข้อมูลทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัย การที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการใดที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา จะเลือกพิจารณาผ่านคณะกรรมการชุดสำคัญๆทางการให้บริการทางการศึกษาด้วย สำนักฯ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเป็นฝ่ายเลขานุการของหลากหลายคณะกรรมการทางการให้บริการการศึกษา ภารกิจสำคัญประการหนึ่ง คือ ประมวล สรุป วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ต่อคณะกรรมการเพื่อประกอบการพิจารณา โดยภารกิจนี้ จึงทำให้ สำนักฯ ทันต่อ ความต้องการทางการศึกษาอยู่เสมอ และ วัตถุประสงค์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและไม่คาดคิด เช่นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของการดำเนินการจัดสอบวัดความรู้ GAT และ PAT ซึ่ง สำนักฯ จะต้องทำหน้าที่ประสานดำเนินการชี้แจงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอีกชั้นหนึ่ง เป็นต้น หรือ ทันต่อการปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอุดมศึกษา (TQF) ที่สำนักฯ จะต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลเพื่อการเปิด และปรับปรุงหลักสูตรแต่ละคณะต่างๆ เป็นต้น วิธีที่ใช้โดยทั่วไปเป็นการประสานอย่างไม่เป็นทางการ (ทราบข้อมูลก่อนอย่างไม่เป็นทางการ) เนื่องจากเป็นความร่วมมือที่ได้พัฒนาเป็นความผูกพันต่อกันแล้ว

ข. การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักฯ สำนักฯทำการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรเพื่อนำมาใช้สนับสนุนการทบทวน และเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ สำนักฯใช้ผลการทบทวนอย่างไร ในการตรวจประเมินผลสำเร็จของสำนักฯ ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และสถาบันที่มีลักษณะคล้ายกัน และความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งใช้ตรวจประเมินความสามารถของสำนักฯ ที่จะต้องสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง ในด้านความต้องการและความท้าทาย ของสำนักฯ ในสภาพแวดล้อมที่สำนักฯดำเนินการอยู่

การดำเนินการของสำนักฯ

สำนักฯมีการทบทวนผลการดำเนินการของสำนักฯเป็นประจำ ผ่าน

- คณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ เพื่อตรวจสอบทบทวนประเมินความสำเร็จว่ามีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ที่วางไว้หรือไม่ มีข้อขัดข้องใดที่ต้องรีบแก้ไขช่วยเหลือหรือปรับแผน หรือระงับแผนบ้าง อีกส่วนหนึ่งคือการติดตามเพื่อให้บรรลุผลตามคำรับรองกับมหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการประเมินและประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ เพื่อทบทวนระบบคุณภาพของสำนักฯ ตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักฯกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อตรวจประเมินคุณภาพของสำนักฯ

เรื่องที่สำนักฯวิเคราะห์มีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับประเด็นที่คณะกรรมการให้ความสนใจ แต่ทั้งหมด ตั้งอยู่บนฐานข้อมูลทีกลุ่มภารกิจของสำนักฯ ดำเนินการ เช่น

- ข้อมูลทะเบียนเรียนของนักศึกษาทุกระดับ ทุกคณะสาขาวิชา รวมทั้งข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทุกคณะด้วย
- ข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ทั้งที่เป็นหลักสูตรรายวิชาที่กำลังมีการจัดการเรียนการสอนอยู่ในปัจจุบัน และ

ข้อมูลในเชิงประวัติพัฒนาการหลักสูตรเพื่อการประเมินผลหลักสูตรรายวิชา

- ข้อมูลการรับบุคคลเข้าศึกษาทั้งโดยวิธีรับตรง และวิธีการรับผ่านระบบส่วนกลาง การรับในระบบวิธีพิเศษต่างๆ
- ข้อมูลเชิงวิชาการอื่นที่เป็นมิติที่ประชุมที่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ได้จากคณะกรรมการชุดสำคัญๆที่สำคัญๆ เป็นฝ่ายเลขานุการที่ประชุม

ตลอดทั้งระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่ต้องเผยแพร่สู่คณะสาขาวิชาต่างๆ ถึงนักเรียนถึงผู้รับบริการอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ข้อมูลด้านระเบียบปฏิบัติต่างๆ ข้อมูลด้านเกณฑ์มาตรฐานกลางต่างๆ ระเบียบการ คู่มือปฏิบัติงาน ข้อมูลประเมินผลการปฏิบัติโครงการ ข้อมูลประเมินผลการให้บริการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญไว้และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ไปสู่คณาจารย์ บุคลากร และส่วนงานอื่นๆ ทั้งทั้งสำนักฯ เพื่อสนับสนุนบุคลากรเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถตัดสินใจได้ สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการในการถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญไว้และโอกาสดังกล่าวไปยังสถาบันที่ส่งผู้เรียนมาศึกษาและรับผู้เรียนไปศึกษาต่อ รวมถึงผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับสำนักฯ (*)

การดำเนินการของสำนักฯ

ผลจากการทบทวนผลการของสำนักฯ ตามที่อธิบายไว้ในข้อ ข. ข้างต้น จะนำสู่การพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมไปด้วย นำไปสู่การได้ข้อสรุป แนวทาง **ลำดับความสำคัญ** ขึ้นต้นด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ในปีการศึกษาต่อไป ตามความเหมาะสม โดยสำนักฯ จะนำข้อมูลสู่การให้มีส่วนร่วมของบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีโอกาสร่วมด้วยตามความเหมาะสม ในโครงการสัมมนาต่างๆ ของสำนักฯ และ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ **KM** ของสำนักฯ ส่วนเรื่องที่เป็นเรื่องสำคัญระดับนโยบายของมหาวิทยาลัย จะดำเนินการประมวล วิเคราะห์ สรุป เสนอมหาวิทยาลัยผ่านคณะกรรมการต่างๆโดยลำดับเพื่อกำหนดนโยบาย ก่อนแปลงสู่การปฏิบัติของสำนักฯ ต่อไป

การถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติ สำนักฯ มีขั้นตอนการถ่ายทอดที่เป็นระบบทั้งโดยวิธีการประชุม และ เป็นคำสั่งมอบอำนาจ และ คำสั่งการถ่ายทอดการปฏิบัติลงสู่ระดับ กลุ่มภารกิจ และ ระดับบุคคล กับทั้งมีการประสานแนวทางปฏิบัติสู่ผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน เช่นการประชุมมอบหมายและซักซ้อมแนวปฏิบัติในการดำเนินการสอบวัดความรู้ **GAT** กับ **PAT** และ **O-NET** ร่วมกัน เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้

วิธีการที่สำนักฯทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูล ซอฟต์แวร์ และ ฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีคุณภาพพร้อมใช้งาน

ก. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการจัดการความรู้

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(1) สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่า ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ของสำนัก มีคุณสมบัติดังนี้

- ความแม่นยำ
- ความถูกต้องและความเชื่อถือได้
- ความทันกาล
- การรักษาความปลอดภัยและความลับ

การดำเนินการของสำนัก

สำนักดำเนินการ ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงวิธีการทำให้มั่นใจในแต่ละคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	วิธีการ
ความแม่นยำ	• กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ข้อมูลที่ต้องใช้ร่วมกัน และให้ทำการตรวจสอบแบบข้ามสายงาน (Cross Check) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นมีคุณภาพหรือไม่ • กำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวข้อมูล รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติการใช้งานของข้อมูลนั้นๆ • ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ
คุณลักษณะ	วิธีการ
	• ระบุว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นข้อมูลส่วนกลาง มาตรฐานข้อมูล และกำหนดบทบาทหน้าที่ว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ • ทำให้ข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ คงเส้นคงวา (Data Consistency) • ทำการบูรณาการข้อมูลที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ มารวมเป็นฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ความถูกต้องและความเชื่อถือได้	• กำหนดมาตรฐานของข้อมูล • กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวที่ชัดเจนตามภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นั้น • ทำการตรวจสอบ (Verification) และทำให้ข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง (Validation)
ความทันกาล	• ปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมใช้งานและข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ • เฝ้าระวัง และเตรียมมาตรการฉุกเฉินรองรับเหตุที่ไม่คาดหมายเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ • กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น

การรักษาความปลอดภัยและความลับ	- กำหนดการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบ - นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่นระบบการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ - กำหนดมาตรฐานในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งทางด้านมาตรการด้านกายภาพและมาตรการด้านแนวปฏิบัติ - มีมาตรการสำรองข้อมูลเพื่อความปลอดภัย - กำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามภาระหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบและมีรหัสผ่านเฉพาะบุคคล - กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ใช้งานแอปพลิเคชันใดบ้าง โดยขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มีหน้าที่ที่ไม่สามารถเข้าใช้
---	--

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และ ทำอย่างไรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ(*) เข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

การดำเนินการของสำนักฯ

ไม่เพียงการจัดวางระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงและมีความทันสมัย สำนักฯ ยังให้ความสำคัญในการระบบการเฝ้าระวังรักษาความปลอดภัยข้อมูล และการซ่อมบำรุงเป็นประจำสม่ำเสมอ ทำให้มั่นใจเต็มที่ได้ว่า ข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯที่เปิดให้บริการ มีความพร้อมใช้งานเสมอ ทั้งผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ) ด้านต่างๆ และผู้ปกครอง ได้อย่างกว้างขวางสามารถเชื่อถือได้ มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน แต่ทั้งนี้ผู้ขอรับบริการนั้นๆจะต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ตามเงื่อนไขของความปลอดภัยของข้อมูลที่กำหนดไว้ นอกจากนี้สำนักฯยังมีบริการ ที่จัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่อื่นร่วมด้วย เช่นมีการจัดทำเป็นข้อมูลรายงานสรุปรายกิจกรรม หรือรายกลุ่มโครงการ อื่นๆ เพื่อการประเมินผลโครงการ ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินการสอบคัดเลือกฯ การดำเนินการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน สรุปมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร การประเมินผลพิธีพระราชทานปริญญาบัตรฯ คู่มือนักศึกษา สุจิตต์พิธีพระราชทานปริญญาบัตร เป็นต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (3) สำนัก มีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้ของสำนักฯ เพื่อให้บรรลุผลของ
- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน
 - การถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 - ความรวดเร็วในการค้นหา ระบุ แบ่งปัน และนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ไปดำเนินการ
 - การรวบรวมความรู้และการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ ไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

การดำเนินการของสำนักฯ

การรวบรวมแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำนักฯ ให้การถ่ายทอดความรู้รูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ผ่านทางเทคนิควิธี

- **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM: Knowledge Management)**

เลือกใช้กับ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ และร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแบบก้าวกระโดดทั้งระหว่างบุคลากรในสำนักด้วยกัน และจากต่างหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกัน โดยมีทั้งกิจกรรมที่สำนักกำหนดไว้เป็นแผนปฏิบัติการในแต่ละปี และที่มีโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมกับองค์การอื่นๆ ตามโอกาสอันควร

- **การประชุมแนะแนวการศึกษา**

เลือกใช้กับ นักเรียน/ครูอาจารย์/ผู้ปกครอง ได้รับรู้องค์ความรู้/ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ กับทั้งผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วย เช่น โครงการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา โครงการแนะแนวสัจจร และยังทำให้สำนักฯ ได้มีโอกาสรับฟังเสียงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ร่วมด้วย

- **การประชุม**

เช่นการประชุมชี้แจงกรรมการควบคุมห้องสอบ การสอบวัดความรู้ การประชุมสัมมนาเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากรของสำนักฯ หรือการประชุมซักซ้อมแนวปฏิบัติที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่แก่คณะ/หน่วยงาน หรือการประชุมร่วมกับต่างสถาบัน เป็นต้น เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

- **การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางสื่อ Electronics เช่น Website หรือ E-mail ผ่านระบบโปรแกรมการบริหารจัดการที่มีศักยภาพของสำนักฯ**

เลือกใช้กับ ผู้สนใจทั่วไป ทั้งแบบสื่อสารทางเดียว และสื่อสารสองทาง ที่สามารถโต้ตอบซักถามได้ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ โดยสำนักฯ สนับสนุนความพร้อมคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานโดยสะดวกด้วย

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) สำนักฯ ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และง่ายต่อการใช้งาน

การดำเนินการของสำนักฯ

ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ของสำนักฯ เป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง ได้รับการออกแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ที่คำนึงถึงความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานอยู่แล้ว ผู้ใช้งานทั่วไปสามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยง่าย และสะดวก แม้เป็นนักศึกษาใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยนัก หรือแม้กระทั่งนักเรียนทั่วไป ที่สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรงสามารถใช้บริการของสำนักฯผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้โดยง่าย

สิ่งที่สำนักฯดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในสำนักฯ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย คือ สำนักฯ จัดให้มีระบบป้องกันความเสี่ยง ร่วมด้วยดังนี้

- มีการสำรองข้อมูล ที่แยกเป็นอิสระแก่กัน เก็บรักษาแยกสถานที่กัน เป็น 3 แห่ง เพื่อป้องกันเหตุอุบัติเหตุที่ร้ายแรง มีการสำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุง และทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไข หรือซ่อมบำรุง สำรองระบบพลังงานให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน สำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค และโปรแกรมเมอร์เพื่อ

คอยเฝ้าระวัง และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย

- มีระบบตรวจสอบซ่อมบำรุงเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม
- มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล และมีระบบ**ชั้นความลับ**การเข้าถึงข้อมูลที่ปลอดภัย

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) ในกรณีฉุกเฉิน สำนักมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่า ข้อมูล และ สารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการของสำนัก

สำนักฯ จัดให้มีการดำเนินการป้องกันความเสี่ยง เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ต่อเนื่องระยะเวลาหนึ่งที่มาทบทวนรักษาความปลอดภัยข้อมูล และแก้ไขระบบให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องต่อไป กล่าวคือ

- มีการเฝ้าระวังบำรุงรักษาและตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมอ้างอิงและพร้อมใช้งานเสมอ
- มีการสำรองข้อมูลที่สามารถนำกลับมาใช้ได้แม้เกิดภัยพิบัติร้ายแรงด้วยระบบเก็บเป็นอิสระแยกกันถึง 3 แห่ง มีระบบสำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ เพื่อการซ่อมบำรุงฉุกเฉิน และมีระบบทดแทนใช้ชั่วคราวระหว่างการแก้ไขหรือซ่อมบำรุง มีระบบพลังงานสำรองให้พร้อมใช้งานกรณีฉุกเฉิน มีการสำรองเจ้าหน้าที่เทคนิค และ โปรแกรมเมอร์เพื่อคอยเฝ้าระวัง และมีการกำหนดชั้นความลับที่ปลอดภัยข้อมูลอย่างปลอดภัย
- มีการตรวจสอบความพร้อมของระบบ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ โดยผู้ชำนาญเฉพาะทาง และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมให้มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ
- มีคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยคอยกำกับตรวจสอบ ติดตาม และเฝ้าระวังผลการให้บริการ
- กรณีที่เทคโนโลยีอาจขัดข้องเป็นเวลานาน เป็นอุบัติเหตุที่ร้ายแรงที่ต้องใช้เวลานานในการซ่อมบำรุง สำนักฯ จัดให้มีระบบดำเนินการด้วยมือที่สามารถจัดการได้เป็นการชั่วคราว

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (3) สำนักมีวิธีการอย่างไรในการรักษาเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ทันกับความต้องการและทิศทางของบริการการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ในสภาพแวดล้อมที่สถาบันดำเนินการอยู่

การดำเนินการของสำนัก

การรักษาให้ข้อมูลพร้อมใช้ในด้านความถูกต้อง มีทั้งสำนักฯ ตรวจสอบความถูกต้องให้ โดยจัดให้มีระบบการตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศทั้งส่วนข้อมูลเดิมและข้อมูลที้นำเข้าใหม่อย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอโดยตัวระบบเอง และโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง กับทั้งเปิดระบบให้ผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลนั้น สามารถตรวจแก้ไขข้อมูลส่วนของตนได้บางส่วนตามสิทธิ์ที่ระบบอนุญาตไว้

การรักษาการบริการข้อมูลสารสนเทศด้านอุปกรณ์ นอกจากการสำรองข้อมูลและการซ่อมบำรุงที่มี ความพร้อม แล้ว สำนักฯ ยังสำรองค่าใช้จ่ายสำรองเพิ่มเติมจำเป็นไว้ด้วย กรณีสิ่งที่เตรียมสำรองไว้ ไม่เพียงพอ หรือ มีความจำเป็นอื่นนอกเหนือจากที่คาดการณ์เตรียมไว้ กับทั้งยังมีโปรแกรมเมอร์ ที่สามารถให้บริการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะกิจเสริมให้บริการเพิ่มเติมได้ด้วย จึงสะดวก ไม่มีข้อจำกัดการใช้งานที่โปรแกรมอาจไม่ได้เตรียมเผื่อไว้ให้

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Engagement)

ก. การสร้างคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สำนัก มีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน และมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการกำหนดปัจจัยเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่ม และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติของสำนัก

แนวทางการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 16 แสดงประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน วิธีการสำรวจความต้องการ ข้อมูลพื้นฐานที่คำนึงถึง แนวทางการกำหนดความผูกพัน

ประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	วิธีการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง	ข้อมูลพื้นฐานที่คำนึงถึง	แนวทางการกำหนดความผูกพัน
- ข้าราชการ - พนักงาน - ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว - ลูกจ้างบริษัท - อาสาสมัคร/นักศึกษาฝึกงาน	- สำรวจจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และความผาสุก ของผู้ปฏิบัติงาน - สัมภาษณ์บุคลากรเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ให้บุคลากรทุกกลุ่มของสำนัก ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูล - รับฟังจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของสำนัก - เปรียบเทียบกับประโยชน์ที่บุคลากรขององค์การอื่นๆใกล้เคียงกันได้รับ	- จำนวนบุคลากรในกลุ่มภารกิจ เทียบกับภาระงาน - อัตราเงินเดือน - ค่าตอบแทน/รางวัล/การยกย่องชมเชย/ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถ - กฎ ระเบียบปฏิบัติ - สวัสดิการ - ความขัดแย้ง/การขาดงาน/การลาออก/การขอย้าย - สภาพแวดล้อมการทำงาน - แนวโน้มการปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน	- ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก - ประเมินความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติทางและแนวโน้มอย่างต่อเนื่องทุกปี - พิจารณาข้อจำกัดและแนวทางแก้ไขอย่างจริงจัง - สนับสนุนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ทำงานได้อย่างมีความสุข - สนับสนุนทรัพยากรจำเป็น เครื่องมือ ทุน เวลา ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ - ให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ทั้งส่วนงานและส่วนตัว โดยไม่สร้างความเสียหายแก่สำนัก/มหาวิทยาลัย - ให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องถ่ายทอดชี้แจงความพยายามช่วยเหลือของสำนัก เนื่องๆ

คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	รับฟังเสียงจากการหารือและ การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ปัจจัยสนับสนุนอื่น เช่น ค่าตอบแทน เครื่องมือ เป็นต้น	ดำเนินการทำนองเดียวกันกับกลุ่มแรก
-------------------------	---	---	-----------------------------------

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(2) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไร ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะเปิดให้มีการสื่อสาร **มีผลการดำเนินการที่ดี** และ **ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อสถาบัน** สำนักฯทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่า วัฒนธรรมองค์กรได้ใช้ประโยชน์จากหลากหลายความคิด วัฒนธรรม และวิถีคิดของผู้ปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อเรื่องเสียงจากผู้ปฏิบัติมาก ดังอธิบายแล้ว ในข้อ ก.(1) ข้างต้น โดยพยายามรับฟังเสียงของผู้ปฏิบัติทุกกลุ่ม อย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติต่อทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน จากการที่กลุ่มผู้ปฏิบัติที่แตกต่างกัน จะได้รับสิทธิประโยชน์พื้นฐานตามตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันตามระบบราชการการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ดังนั้นสิ่งที่สำนักฯดำเนินการสนับสนุนเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ พุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ทำให้สำนักฯมั่นคงเข้มแข็ง และภูมิใจผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ จึงเลือกเน้นที่ส่วนที่สำนักฯสามารถดำเนินการได้เองอย่างเต็มที่โดยอิสระ ดังนี้

- ให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคน ในการรับฟังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้การสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การสนับสนุนทุนวิจัยสถาบัน แก่บุคลากรที่สนใจทุกคน
- ให้โอกาสในการพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มที่ทุกปี โดยตั้งเป้าพัฒนาบุคลากรทุกคน ในระดับ **100%**
- สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศในการทำงาน ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะดวกสบาย และมีความสุขในการทำงานในแต่ละกลุ่มภารกิจตามความต้องการและความคาดหวังในวิสัยที่สำนักฯสามารถจัดหาให้ได้
- กำหนดเป็นแนวนโยบายในการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักฯที่ต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในหลายๆโครงการ เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของตน มีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวสูงขึ้นจากผลงาน
- วางบทบาทผู้รับผิดชอบหลัก และรอง เพื่อเตรียมการให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน
- ส่งเสริมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้บุคลากรสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องตัว
- ส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงศักยภาพความสามารถของตน และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และร่วมกับต่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(3) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานสนับสนุนให้มีการดำเนินการที่ดีและมีผู้ปฏิบัติงานได้อย่างไร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานได้พิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย การให้รางวัล และการให้สิ่งจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างไร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของสำนักฯส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นผู้เรียน **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** และสถาบัน รวมถึงการบรรลุแผนปฏิบัติการของสำนักฯอย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ มีระบบการประเมินผลการดำเนินการของบุคลากรที่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติราชการ และตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ตามเกณฑ์ และ ระยะเวลาที่กำหนด มีระบบชมเชยและให้รางวัลบ้าง กรณีที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น สร้างชื่อเสียงให้แก่สำนักฯ หรือการสร้างคุณประโยชน์ให้แก่สำนักฯ เช่น การขึ้นชมในที่ประชุมประจำสำนักฯ การให้รางวัลสมนาคุณ เป็นต้น



ข. การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและผู้นำ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสำนักฯ ได้พิจารณาประเด็นที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานและผู้นำของสถาบันเหล่านี้อย่างไรบ้าง

- สมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ
- การปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างนวัตกรรมของสำนักฯ
- จริยธรรมและการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- ความครอบคลุมของโอกาสในการพัฒนา ซึ่งรวมถึงการศึกษา การฝึกอบรม การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยงและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน (*)

(2) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสำนักฯ ได้พิจารณาถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้หรือไม่

- ความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ทั้งเรื่องที่เป็นความต้องการของตนเอง และเรื่องที่กำหนดโดยพี่เลี้ยงและหัวหน้างาน
- การถ่ายทอดความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ
- การส่งเสริมและการนำทักษะใหม่มาใช้ในการทำงาน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและผู้นำของสำนักฯ ได้รับการพิจารณาทั้งส่วนที่เป็นความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้นำของสำนักฯ ที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของตน แต่ในขณะเดียวกัน สำนักฯ ต้องพิจารณาจากความต้องการจำเป็นของสำนักฯ ร่วมด้วย เพื่อเตรียมอัตรากำลังสำหรับเพื่อการทดแทนตำแหน่งที่กำลังจะว่างลง อันเนื่องจากสำนักฯ มีอัตรากำลังบุคลากรวัยใกล้เกษียณอายุ จำนวนหลายอัตรา เตรียมการถ่ายทอดทักษะประสบการณ์งานสำนักฯ ต้องวางแผนเตรียมพัฒนาผู้นำเพื่อการทดแทนกัน กรณีที่ตำแหน่งว่างลงด้วยสาเหตุใดก็ตาม ประกอบกับบาง

กิจกรรมสำนักฯ ต้องการผู้ที่มีทักษะความสามารถเฉพาะ ที่ต้องฝึกฝนพัฒนาเพิ่มเติม เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ การส่งเสริม จูงใจวางแผนสนับสนุนบุคลากรที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของตน และมีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของสำนักฯ ร่วมด้วย

ในบางโอกาส มีกิจกรรมที่ต้องการข้อมูลสนับสนุนเชิงการวิจัยสถาบัน ในหลายลักษณะ สำนักฯ ได้มีแผน สนับสนุนการวิจัยสถาบันร่วมด้วยโดยเปิดให้บุคลากรอาสาสมัครเพื่อพัฒนาตนเองในการทำวิจัยสถาบัน ส่วนการพัฒนา พื้นฐานอื่น เช่นการให้ความรู้ใหม่ กรณีสำนักฯ มีนวัตกรรมใหม่ เช่น การอบรมเรื่องเกณฑ์คุณภาพ PMQA หรือ เกณฑ์ EdPEX หรือ ECPE กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) การศึกษาอบรม ดูงาน การประชุมสัมมนาต่างๆ สำนักฯ ให้การ สนับสนุนอย่างเต็มที่ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้น

ในส่วนของการเตรียมพัฒนาผู้นำ สำนักฯ สนับสนุนให้ผู้นำของสำนักฯ ระดับต่างๆ เข้ารับการอบรมสัมมนา ผู้บริหารด้วย และได้เตรียมวางตัวตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มภารกิจไว้ด้วยเพื่อเตรียมพัฒนาความก้าวหน้าผู้นำ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(3) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสำนักฯ

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การอบรม ที่เป็นนวัตกรรมปกติจะมีการได้รับวุฒิบัตรแสดงความสำเร็จการเพิ่มพูนความรู้ หรือการศึกษาต่อ สามารถประเมินความสำเร็จได้จากผลการศึกษา ส่วนการศึกษาดูงาน สำนักฯ กำหนดให้มีการสรุปรายงานให้ที่ประชุม บุคลากรสำนักฯ รับทราบ และสารทักถามให้ผู้ที่เป็นศึกษาดูงานถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่ได้รับมา รวมทั้งสังเกต จากการนำความรู้มาใช้งานในหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการสัมมนา เป็นต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(4) สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานทั่วทั้งสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ มีวิธีการเพื่อให้บรรลุการวางแผนการสืบทอดที่มีประสิทธิภาพสำหรับตำแหน่ง หัวหน้างาน ผู้บริหารและตำแหน่งผู้นำอื่นๆ อย่างไร สำนักฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าคณาจารย์และบุคลากรได้รับการรับรองคุณวุฒิและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพที่เหมาะสม

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ดังได้อธิบายแล้วในข้อ ข. (1) และ (2) ที่สำนักฯ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้นำ ของสำนักฯ โดย พิจารณาไม่เพียงความต้องการ ความคาดหวังของบุคลากร แต่ได้พิจารณา วามต้องการและความคาดหวังของสำนักฯ ร่วม ด้วย ในด้านการเตรียมการทดแทน ตำแหน่งผู้นำที่ว่างลง หรือ ตำแหน่งอื่นที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง หรือ เกษียณอายุ หรือพัฒนาตำแหน่งจากชั่วคราวมาเป็นตำแหน่งประจำเป็นต้น โดยให้ความสำคัญในระดับแผนกลยุทธ์ของ สำนักฯ เพื่อให้สำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่องยั่งยืน ซึ่งการดำเนินการนี้ สำนักฯ จะ ทบทวนการดำเนินการเป็นประจำทุกปี



สำนักมีกิจกรรมการอบรมสัมมนาทุกปี ปีละหลายครั้ง เพื่อให้บุคลากร ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์งานอาชีพ และเป็นการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรรุ่นเก่าสู่บุคลากรรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง

ค. การประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) สถาบันมีวิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร มีวิธีการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและตัววัดอะไรบ้างที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับใช้ในแต่ละกลุ่มและส่วนของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร สำหรับใช้ในแต่ละกลุ่มและส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มีการใช้ตัวบ่งชี้อื่นๆ เช่น การคงอยู่ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัยและผลผลิตภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อตรวจประเมินและปรับปรุงความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร
- (2) สถาบันมีการนำผลการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 อย่างไร เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งด้านการผูกใจผู้ปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของสถาบัน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯใช้วิธีการประเมิน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักฯ และ คณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 17 แสดงประเภทกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน วิธีการประเมิน ความเชื่อมโยงกับหมวดที่ 7

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	วิธีการประเมิน	ความเชื่อมโยงกับหมวด 7
- ข้าราชการ - พนักงาน - ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว - ลูกจ้างบริษัท - อาสาสมัคร/นักศึกษาฝึกงาน	- สำรวจจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ และความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน - สัมภาษณ์บุคลากรเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ให้บุคลากรทุกกลุ่มของสำนักฯ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูล - รับฟังจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของสำนักฯ	ผลการประเมินหมวด ที่ 7 ข้อที่ 7.4
คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง	- รับฟังเสียงจากการหารือ และ การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน - คณะกรรมการประเมินตนเอง	

5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment) : องค์การมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ มีการทบทวนแผนงานเป็นประจำทุกปี การประเมินความจำเป็นด้าน **ขีดความสามารถและอัตรากำลัง** รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่ สำนักฯ มีคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ พิจารณาติดตาม ดำเนินการเรื่องนี้เป็นประจำ โดยเฉพาะ โดยคำนึงความเหมาะสม ตามแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้น และระยะยาว ที่สำนักฯ กำหนด การดำเนินการเรื่องความเหมาะสมอัตรากำลัง สำนักฯ รับฟังข้อมูลหลายด้าน

- จากการประเมินขีดความสามารถของตน โดยการทำ SWOT Analysis
- จากการสนับสนุนแผนพัฒนาองค์การที่กระทบต่ออัตรากำลัง
- จากแผนการชดเชยอัตรากำลังที่ขาด
- จากผลการประเมินบุคลากร

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (2) สถาบันมีวิธีอย่างไร ในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาผู้ปฏิบัติงานใหม่ไว้ สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชนผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งชุมชนแรงงานที่สถาบันจ้าง

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ อัตรากำลังตามขีดความสามารถที่สำนักฯและภารกิจต้องการ และ คาดหวัง จะดำเนินการสรรหาและคัดเลือกตามระเบียบราชการ ตามวัฒนธรรมของสำนักฯที่ยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติที่โปร่งใสเป็นธรรม สำหรับวิธีการรักษาบุคลากร ให้คงอยู่กับสำนักฯ นอกเหนือจากสวัสดิการ การอำนวยความสะดวก การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในกิจกรรมพิเศษต่างๆ แล้ว สำนักฯ ยังส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ ให้เกิดความรักผูกพันฉันพี่น้อง โดยบุคลากรปฏิบัติต่อกันฉันพี่น้อง และเพื่อนร่วมงาน เอื้ออาทรต่อกัน ที่สำคัญ สำนักฯเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมที่จะช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติทุกระดับใกล้ชิด ผูกพัน และช่วยสะท้อนความคิดที่หลากหลายทั้งของผู้ปฏิบัติ และของผู้รับบริการที่ผู้ปฏิบัติได้เข้าไปมีส่วนสัมพันธ์ด้วย

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (3) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารและจัดโครงสร้างของผู้ปฏิบัติงานเพื่อ

- ทำให้งานของสถาบันประสบความสำเร็จ
- ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่าง เต็มที่
- ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสถาบัน
- ให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง
- ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ให้เกิดความคล่องตัวที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ เชื่อมั่นในศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์ ในการที่จะดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ตามแผนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก

- โครงสร้างของคณะทำงานชุดต่างๆ ได้รับการพิจารณาให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และมีการ คัดกรองเลือกคณะทำงานที่มีขีดความสามารถและศักยภาพเหมาะสม เช่น กรรมการสนามสอบชุดต่างๆ กรรมการฝ่ายระบบการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน กรรมการสอบคัดเลือก กรรมการกลั่นกรองหลักสูตร เป็นต้น
- มีการถ่ายทอดแผนเพื่อนำสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น มี CD แนะนำแนวปฏิบัติการบริหารจัดการสนาม สอบ
- มีขั้นตอนการซักซ้อมให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนสอดคล้องตรงกันก่อนการปฏิบัติจริง
- ระหว่างปฏิบัติ มีทีมที่คอยสนับสนุน ช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง(ถ้ามี) ภายใต้แนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน
- มีระบบการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูง อำนวยความสะดวก
- มีการมอบอำนาจที่ทำให้แต่ละกลุ่มที่ต้องปฏิบัติงานสัมพันธ์กันสามารถบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัว

ภายใต้กรอบแนวปฏิบัติมาตรฐานเดียวกัน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (4) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการเตรียม**ผู้ปฏิบัติงาน**ให้พร้อมรับต่อความต้องการด้าน**ขีดความสามารถและอัตรากำลัง**ที่กำลังเปลี่ยนไป สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการบริหารบุคคล บริหารความต้องการทั้งของ**ผู้ปฏิบัติงาน**และของ**สถาบัน** เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ป้องกันการลดจำนวนของ**ผู้ปฏิบัติงาน** และเพื่อลดผลกระทบหากเกิดกรณีดังกล่าว

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

อัตราากำลังที่กำลังจะเปลี่ยนไปของสำนักฯ มีทั้ง อัตราที่กำลังจะเกษียณอายุราชการ อัตราที่ต้องการทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะเพื่อรองรับนวัตกรรม หรือการปรับเปลี่ยนระบบงาน และการให้บริการ ในระยะยาว สำนักฯ ได้เตรียมการไว้ในแผนระยะยาวของสำนักฯ ในระยะสั้น สำนักฯ ได้มีการพิจารณาโดยคณะกรรมการฝ่ายแผนและสารสนเทศของสำนักฯ เพื่อกำหนดการจ้างงานเป็นการชั่วคราวร่วมด้วย ในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้สนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสบการณ์งานระหว่างกัน หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามกลุ่ม มีระบบงานหลักงานรอง เพื่อทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งงานหลักงานรอง มีระบบรางวัล หรือค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ตามระเบียบราชการเพื่อลดผลกระทบการบริหารบุคคล

ข. บรรยาการการทำงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สถาบันดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อการปรับปรุงและทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมี**สุขอนามัย** **ความปลอดภัย** และมีการ**ป้องกันภัย** **ตัววัดและเป้าประสงค์**ในการปรับปรุงของแต่ละปัจจัยดังกล่าวมีอะไรบ้าง ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันนั้น ปัจจัยดังกล่าวรวมทั้ง **ตัววัดและเป้าประสงค์**มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ อย่างไร
- สถาบันดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อการปรับปรุงและทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมี**สุขอนามัย** **ความปลอดภัย** และมีการ**ป้องกันภัย** **ตัววัดและเป้าประสงค์**ในการปรับปรุงของแต่ละปัจจัยดังกล่าวมีอะไรบ้าง
 - ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันนั้น ปัจจัยดังกล่าวรวมทั้ง **ตัววัดและเป้าประสงค์**มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ อย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ ให้ความสำคัญในการสร้างบรรยาการ และสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นอย่างดี ห้องทำงานที่สะอาด มีระบบดูแลความสะอาด โดยบริษัทภายนอก มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์จำเป็น ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เชื่อมโยงเครือข่ายเรียบร้อย เป็นเซตปลอดภัยเพื่อสุขภาพ มีระบบเสียงตามสาย ระบบโทรศัพท์ มียานพาหนะ ความสะดวกส่วนกลางที่เพียงพอ มีบริการที่จอดรถ มีห้องประชุมขนาดต่างๆ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เพื่อความสะดวกการดำเนินการ มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ทั้งอุปกรณ์ป้องกันภายในสำนักฯ และบริการรักษาความปลอดภัยจากบริษัทภายนอก มีส่วนบริการด้านสุขภาพ บริการการออกกำลังกาย ที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการบุคลากรของสำนักฯ

ตัวชี้วัดที่สำนักฯ ใช้คือ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากร ที่วัดทุกกลุ่มด้วยมาตรฐานเดียวกัน

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(2) สถาบันสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน โดยกำหนดนโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ อย่างไร สิ่งดังกล่าวได้มีการออกแบบให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่หลากหลาย และเหมาะสมกับความแตกต่างของกลุ่มประเภทของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สิทธิประโยชน์ต่างๆ สำนักฯดำเนินการตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามสิทธิของบุคลากรตามแต่ละกลุ่มตามระเบียบราชการ โดยคำนึงภาระหน้าที่งานตามความเหมาะสม

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 การออกแบบระบบงาน

วิธีการออกแบบระบบงาน ระบบงาน สมรรถนะหลัก และการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การออกแบบระบบงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ และสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม รวมทั้งกำหนดว่ากระบวนการใดในระบบงานโดยรวมเป็นกระบวนการภายในสถาบัน (กระบวนการทำงานหลักของสถาบัน) และกระบวนการใดจะใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การดำเนินการของสำนักฯ มีธรรมชาติของงานที่เป็นการปฏิบัติงานลักษณะงานประจำ ปัจจุบันกระบวนการทำงานที่สำคัญต่างๆ ได้รับการวิเคราะห์งานและออกแบบระบบกระบวนการทำงาน ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ทั่วทั้งสำนักฯ แล้ว และยังมีกระบวนการทำงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการได้เป็นการชั่วคราวกรณีเทคโนโลยีขัดข้อง

การออกแบบระบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม ก่อนจะมาถึงปัจจุบันกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ได้รับการวิเคราะห์งานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างกว้างขวาง มีการนำความต้องการของผู้ใช้บริการต่างๆ มาวิเคราะห์จัดวางระบบกระบวนการงานโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงพัฒนาอย่างรอบคอบ และผ่านกระบวนการกลั่นกรองระบบจากคณะกรรมการหลายฝ่าย จนได้ระบบกระบวนการทำงานที่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงกลุ่มงานต่างๆ ทั้งในสำนักฯ และนอกสำนักฯ เข้าด้วยกันอย่างสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

กระบวนการทำงานในโปรแกรมที่เชื่อมโยงภายในสำนักฯ ใช้ทรัพยากรร่วมกันในสำนักฯ กระบวนการที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก เช่นการรับสมัครระบบ Admissions ใช้ข้อมูลผู้สมัครส่วนกลาง ข้อมูลตารางสอนตารางสอบใช้ข้อมูลร่วมกับคณะวิชา ข้อมูลการสอบตรงใช้ข้อมูลผลการเรียนนักเรียนร่วมกับโรงเรียน ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในสำนักฯ ด้วยกันใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นต้น ทั้งนี้ตามระดับชั้นของความลับการเข้าถึงข้อมูลที่ระบบกำหนดไว้ กระบวนการทำงานได้รับการออกแบบให้สามารถดำเนินการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง มีระบบการตรวจสอบยืนยันก่อนกันนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศตามกระบวนการที่ออกแบบใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน เป็นระบบกระบวนการทำงานที่สามารถรองรับงานในรับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดมีเกี่ยวข้องเพิ่มเติมในอนาคต แต่ละระบบย่อยที่สามารถเชื่อมโยงสอดคล้องประสานกันทำงานส่งผ่านงานต่อเนื่องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาเฉพาะส่วนได้อย่างคล่องตัว นอกจากระบบกระบวนการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เข้มแข็งแล้ว สำนักฯ ยังมีระบบกระบวนการทำงานที่เป็นระบบคณะทำงานที่ประสานงานกันเป็นทีมที่เข้มแข็ง เช่นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่างๆ จำนวนมาก

ระบบงานต่างๆ มีระบบการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ ผ่านระบบ PDCA (Plan – Do – Check – Action) โดยผู้รับผิดชอบดูแลระบบ และคณะกรรมการเกี่ยวข้อง ที่ติดตามกำกับดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มีการ

ปรับปรุงพัฒนาผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และมีระบบทบทวนระบบประกันคุณภาพทุกปี เป็นระบบเทคโนโลยี และการทำงานระบบคณะกรรมการ เป็นจุดแข็งและเป็นสมรรถนะหลักของสำนักฯ สมรรถนะหลักของสำนักฯ มีทั้งเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูง และทีมงานผู้ปฏิบัติที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะความเชี่ยวชาญที่มีขีดความสามารถสูงมากด้วย เช่นสมรรถนะหลักทางด้านระบบงานทะเบียนเรียน สมรรถนะหลักด้านงานพัฒนาวิชาการ ด้านมาตรฐานหลักสูตร สมรรถนะหลักด้านการให้บริการแนะแนวการศึกษา สมรรถนะหลักด้านการบริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพผู้เรียน เป็นต้น

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(2) ระบบงานและกระบวนการทำงานหลักของสถาบันมีความสัมพันธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบันอย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

เนื่องจากระบบงานและกระบวนการทำงานของสำนักฯ ได้รับการออกแบบโดยทีมงานมืออาชีพ เพื่อให้บริการต่างๆของสำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง สะดวกต่อผู้ใช้ มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีเชื่อถือได้ การออกแบบมีการประมวลผลความต้องการ ความคาดหวัง บริการที่จะได้รับจากกระบวนการหลักต่างๆของสำนักฯ ทำให้มีการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสถาบัน อย่างครอบคลุม กระบวนการทำงานต่างๆของสำนักฯ ที่มีอยู่เดิมได้รับการบูรณาการอย่างดี กับทั้งระบบได้มีการวางรูปแบบที่สามารถขยาย หรือเพิ่มเติมกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้ ในปัจจุบัน หลายกระบวนการทำงาน หลายสมรรถนะหลักที่ให้บริการเพิ่ม นวัตกรรมที่เกิดขึ้นภายหลัง สามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบหลักได้ ทำให้ทั้งผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนทั้งผู้ปฏิบัติงานสามารถร่วมใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างครอบคลุม ทั้งยังมีมาตรการที่คอยปรับปรุงพัฒนาระบบงานอยู่อย่างสม่ำเสมอด้วย

ข. กระบวนการทำงานหลัก

กรอบเกณฑ์ EdPEx

(1) กระบวนการทำงานหลักของสถาบันมีอะไรบ้าง กระบวนการดังกล่าวมีผลอย่างไรต่อ

- การสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน
- ผลตอบแทนด้านการเงิน
- ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

กระบวนการทำงานต่างๆ ของสำนักฯ ทุกกระบวนการล้วนมีความสำคัญสูง เริ่มตั้งแต่ การให้บริการเตรียมผู้ที่จะเข้ามาเรียน คัดเลือกผู้เรียน ดูแลทะเบียนประวัติผู้เรียน บริการอำนวยความสะดวกการลงทะเบียนเพิ่มถอนวิชาเรียนอำนวยความสะดวกตารางสอนตารางสอบ ประมวลผลการเรียน ตรวจสอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ประสานจัดงานรับพระราชทานปริญญาบัตร และการดำเนินการบริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพทางการศึกษา และแม้กระทั่งกระบวนการประกันคุณภาพการให้บริการ ในที่นี้จะแสดงกระบวนการหลักที่สำคัญของสำนักฯ ที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียนผลตอบแทนด้านการเงินความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน ดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงกระบวนการทำงานหลัก การสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน ผลตอบแทนด้านการเงิน ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน

กระบวนการทำงานหลักของสถาบัน	การสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	ผลตอบแทนด้านการเงิน	ความสำเร็จและความยั่งยืนของสถาบัน
กระบวนการแนะแนวการศึกษา (กระบวนการประชาสัมพันธ์ การตลาด)	- เกิดการตื่นตัวแข่งขันและพัฒนาคุณภาพนักเรียนของโรงเรียนต่างๆ - เกิดความผูกพันและค่านิยมต่อ ม.ขอนแก่น	- ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับการเข้าศึกษาสถาบันอุดมศึกษา - เกิดความมั่นใจในการเตรียมตัวเข้าศึกษา	บริการไม่หวังผลตอบแทน	สร้างสัมพันธ์ต่อเนื่อง/ความผูกพันผู้เรียนในอนาคต
กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา	- นักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียน ได้รับบริการคัดเลือกเข้าศึกษาในคณะสาขาที่ต้องการ/คาดหวัง ที่สะดวก ใกล้บ้าน ลดค่าใช้จ่าย - คณะใน ม.ข.และสถาบันที่ร่วมรับ ได้ผู้เรียนตามที่คาดหวัง	- ผู้เรียนประสบความสำเร็จเข้าศึกษาในคณะที่เลือก - การได้ผู้เรียนคุณภาพสูง สนับสนุนคุณภาพผลการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	สร้างรายได้ให้แก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย	การเพิ่มทางเลือกที่หลากหลาย ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันผู้เรียนกับสถาบัน
กระบวนการระบบทะเบียนเรียน	- ความสะดวกในการลงทะเบียน เพิ่มถอน วิชาเรียนของผู้เรียนทุกกลุ่มทุกระดับ - ความสะดวกในการชำระเงิน	- สนับสนุนการเรียนการสอน ในการวางแผนการศึกษา - ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	สร้างรายได้ให้แก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย	- สร้างสัมพันธ์ต่อเนื่อง/ผู้เรียนในปัจจุบันและศิษย์เก่า - สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กระบวนการประมวลผล	- ผู้เรียนได้รับผลการประเมินรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ - ผู้ปกครองติดตามพัฒนาการผู้เรียนได้ - อำนวยความสะดวกผู้สอน	สนับสนุนการเรียนการสอน	บริการไม่หวังผลตอบแทน	สามารถดำเนินการต่อเนื่องและยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ แม้บุคลากรเกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลง
กระบวนการกลั่นกรองหลักสูตร	- คณะได้รับการตรวจกลั่นกรองหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานของ สกอ. - สกอ. ได้รับการช่วยกลั่นกรอง ก่อนรับรองหลักสูตร - สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียนที่ได้เรียนในหลักสูตรที่ผ่านการรับรองมาตรฐานแล้ว	หลักสูตรมีคุณภาพดี ช่วยส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการเรียนการสอน ส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	บริการไม่หวังผลตอบแทน	มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับ ในเชิงวิชาการจากสาธารณะ ที่มีหลักสูตรมีมาตรฐานสูง

กระบวนการให้บริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพผู้เรียน	- ผู้เรียนได้ใช้ประโยชน์จากเอกสารสำคัญเพื่อการแข่งขัน ในตลาดแรงงาน - ประหยัดเวลาทั้งผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เอกสารคุณภาพดี ใช้เป็นต้นฉบับที่ต้องเชื่อถือได้ - ขอรับได้ง่ายและสะดวก	ใช้ประโยชน์จากเอกสารเพื่อการแข่ง ชันในตลาดแรงงาน และเพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างได้เปรียบ (รวดเร็ว และเป็นฉบับจริงที่น่าเชื่อถือกว่า)	สร้างรายได้ให้แก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย	- สร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่อง/เป็นความผูกพันผู้เรียนในปัจจุบัน และศิษย์เก่า - สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กระบวนการประเมินและประกันคุณภาพภายใน	ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจ และมั่นใจในมาตรฐานระบบประกันคุณภาพของสำนักฯ	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งระบบอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการสนับสนุนประสิทธิภาพการเรียนการสอน ส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จของผู้เรียน	สนับสนุนการสร้างรายได้โดยอ้อมจากคุณภาพการให้บริการในทุกกระบวนการสำคัญ	- สนับสนุนความสำเร็จ - เป็นบริการที่เป็นระบบที่ดำเนินการได้ต่อเนื่องและยั่งยืน แม้จะเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล

กรอบเกณฑ์ EdPEX

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานหลัก โดยใช้ข้อมูลจากผู้เรียน **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ผู้ส่งมอบ **คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ** (*) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวคืออะไร สถาบันมีการคาดการณ์และเตรียมการอย่างไร สำหรับผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างในด้านขีดความสามารถ อัตราและวิธีการเรียนรู้ ในการออกแบบกระบวนการทำงานหลักดังกล่าวได้นำสารสนเทศของประเภทผู้เรียนและของผู้เรียนแต่ละคน มาใช้อย่างไรเพื่อให้ผู้เรียนทุกคนมุ่งมั่นต่อการเรียนแบบใฝ่รู้

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

การจัดทำข้อกำหนดหลัก สำนักฯพิจารณาจากผลประโยชน์ของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ร่วมกับ กฎ ระเบียบข้อบังคับแนวปฏิบัติต่างๆ ที่มีผลบังคับใช้กับ สำนักฯ กับผู้รับบริการ และ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมด้วย กระบวนการทำงานหลักจึงต้องพิจารณาขั้นตอนวิธีการให้บริการ ที่สนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง ที่จะเป็นประโยชน์ แก่ผู้รับบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุด พร้อมกับต้องคำนึงถึง เงื่อนไข ข้อจำกัด กฎ ระเบียบปฏิบัติที่บังคับใช้กับผู้รับบริการด้วย

ข้อกำหนดต่างๆ สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง สำนักฯ มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยคณะกรรมการ/ทีมงาน ผู้เชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งโดยทั่วไปใช้เทคนิค KM และ PDCA สำนักฯ มีระบบทบทวนคุณภาพเพื่อการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยคำนึงจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ คำสั่ง เกณฑ์ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่กระทบต่อกระบวนการร่วมด้วย และ รับฟังจากเสียงของผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น และผู้ปฏิบัติที่ร่วมด้วย เสมอ

ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

สถาบันมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟูสภาพอย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

ระบบงานของสำนักฯ ได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบรัดกุม การนำเอาระบบเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงมาใช้ ได้มีการวางมาตรการป้องกันความปลอดภัยจากเหตุที่อาจคาดไม่ถึง และมีมาตรการฉุกเฉินรองรับที่สามารถให้บริการต่อเนื่องได้ โดยมีระบบสำรองฉุกเฉิน ทั้งระบบพลังงาน ระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ระบบข้อมูลสำรอง ระบบสำรองอุปกรณ์ และอะไหล่ในการซ่อมบำรุง เจ้าหน้าที่เฝ้าระวัง ระบบป้องกันตัวเองโดยซอฟต์แวร์ และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพร้อมคอยแก้ไข ดังได้อธิบายแล้วในหมวดที่ 4 สำนักฯให้ความสำคัญกับระบบป้องกันภัยบุคลากรภายในสำนักฯ และแค้มบุคลากรอื่นในอาคารสำนักงานด้วย เช่นระบบ รักษาความปลอดภัย ที่มีการจัดจ้างบริษัทเอกชนมาดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย มีการอบรมบุคลากรในอาคารเพื่อป้องกันอัคคีภัยโดยวิทยากรผู้ชำนาญเฉพาะ มีคณะกรรมการและแผนป้องกันอัคคีภัย มีการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ



6.2 กระบวนการทำงาน

วิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุง กระบวนการทำงานหลัก ของสำนักฯ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งทำให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จและยั่งยืน

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) สำนักฯออกแบบและสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงานเพื่อให้ตอบสนองข้อกำหนดหลักอย่างไร สำนักฯมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ขององค์กร และความจำเป็นที่ต้องคล่องตัว มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการต่างๆ สถาบันนำเรื่องรอบเวลา การเพิ่มผลผลิต การควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพอื่นๆ และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการต่างๆ อย่างไร

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

กระบวนการทำงานต่างๆของสำนักฯ ที่สำคัญ ส่วนใหญ่ได้รับการออกแบบไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการออกแบบบูรณาการเข้าไว้ด้วยกันอย่างสมบูรณ์แล้วตั้งแต่ต้น บางกระบวนการทำงานที่พัฒนาเพิ่มเติมใหม่ภายหลัง ที่แม้ไม่ได้ออกแบบไว้ตั้งแต่ต้น แต่ก็ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาใช้ประโยชน์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ร่วมด้วย และสามารถใช้

ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง กระบวนการประเมินและประกันคุณภาพภายใน เป็นต้น โดยมีกระบวนการทบทวนระบบคุณภาพ ที่รับฟังเสียงทั้งผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผู้ปฏิบัติที่สามารถสะท้อนความคิดเห็นที่หลากหลายช่วยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง ซึ่งสำนัก มีรอบเวลาในการพัฒนาปรับปรุงทุกปี โดยจะประมวลข้อมูล วิเคราะห์ เสนอคณะกรรมการเกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการอำนวยการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ตามช่วงเวลาการประชุมเตรียมงานในแต่ละรอบปี การศึกษา มีการนำข้อปัญหาอุปสรรคการเพิ่มผลผลิต การควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพอื่นๆ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพ เข้าไปทบทวนแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินการ สำนัก มีการมอบอำนาจ ให้ผู้นำระดับสูง ทั้งรองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ บริหารจัดการบางกลุ่มกระบวนการเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัวได้

ข. การจัดการกระบวนการทำงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) สถาบันนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบ และมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว (*)ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดภายในกระบวนการ ที่นำมาใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสถาบันคืออะไร

แนวปฏิบัติของสำนัก

หลายกระบวนการที่ออกแบบนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่นระบบทะเบียนเรียน ระบบรับเข้าศึกษา ระบบประมวลผลระบบการเงิน เมื่อมีการกำหนดข้อตกลงใดที่ต้องปฏิบัติแล้ว กระบวนการทำงานในระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะได้รับการแก้ไขในระบบซึ่งสามารถมั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ จะเป็นไปตามข้อตกลงใหม่ เป็นไปตามข้อกำหนดใหม่ ที่สำคัญอย่างทั่วถึงทั้งระบบ สอดคล้องตรงกัน เช่น ระบบการบริการทะเบียนเรียนที่มีการปรับปรุงระบบอัตราค่าธรรมเนียม เมื่อได้มีการเห็นชอบให้ดำเนินการแล้ว ก็จะมีการปรับแก้ไขอัตโนมัติทั้งระบบสามารถดำเนินการได้อย่างมั่นใจทันที

ตัววัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดภายในกระบวนการ ที่นำมาใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนัก ที่สำคัญคือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันความแตกต่างในการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ ที่อาจนำไปสู่ความแปรปรวนของการเรียนรู้หรือความสำเร็จของผู้เรียน (*)สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการลดต้นทุนโดยรวมในการตรวจ การทดสอบ และการตรวจสอบกระบวนการหรือผลการดำเนินการ (*)สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องหรือการทำงานซ้ำ

แนวปฏิบัติของสำนัก

การใช้บริการผ่านกระบวนการทำงานที่เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบไว้ สำหรับบริการทั่วไป ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จะได้รับการออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึง และใช้งาน แม้จะเพิ่งเริ่มเคยใช้งาน เนื่องจากเป็นโปรแกรมการบริหารจัดการตัวเดียวกัน เช่น โปรแกรมการรับสมัครสอบคัดเลือกฯ ผ่าน Website จึงลดโอกาสความ

แตกต่างในการนำเอากระบวนการทำงานไปปฏิบัติ และเมื่อกระบวนการนั้นผู้รับบริการได้ดำเนินการเสร็จแล้วก็จะสิ้นสุดกระบวนการดำเนินการ ลดโอกาสการซ้ำซ้ำ เว้นแต่จะ เข้าสู่กระบวนการยกเลิก เพื่อเข้าสู่กระบวนการใหม่ เช่น กระบวนการรับสมัครบุคคลเข้าศึกษา กระบวนการลงทะเบียนวิชาเรียน เป็นต้น

ค. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEx

สำนักฯมีวิธีการอย่างไร ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ

- ให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จสูงสุด
- ปรับปรุงหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ
- ทำให้กระบวนการเหล่านี้ทันต่อความจำเป็นและทิศทางการจัดการศึกษาอยู่เสมอ

สำนักฯสร้างแผนการประเมินผลอย่างไรโดยนำการประเมินความก้าวหน้า และการประเมินผลรวมมาใช้

อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯมีวิธีการอย่างไร ที่จะนำผลการทบทวนการดำเนินการของสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อ

4.1 ไปใช้ประเมินและปรับปรุงระบบงานอย่างเป็นระบบ สำนักฯมีการแลกเปลี่ยนการปรับปรุงกระบวนการ

ทำงานและบทเรียนที่ได้กับหน่วยงานและกระบวนการอื่นภายในสถาบันอย่างไร เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้

และสร้างนวัตกรรมระดับสำนักฯ

แนวปฏิบัติของสำนักฯ

สำนักฯ รับฟังเสียงความต้องการ ความคาดหวัง จากผู้รับบริการทั้งนักเรียน และ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดทั้งผู้ปฏิบัติ และ ผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพ ที่ได้สะท้อน โอกาสในการปรับปรุง (OFI: Opportunities for Improvement) สำหรับการปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาเพื่อทำให้กระบวนการเหล่านี้ทันต่อความจำเป็นและทิศทางการจัดการศึกษาอยู่เสมอ โดยกำหนดรอบที่มีการปรับปรุงพัฒนาในรอบปีการศึกษา

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX

สำนักฯ เป็นองค์การกลุ่มสนับสนุนที่ไม่มีหลักสูตรของตนเอง ไม่มีกิจกรรมการเรียนการสอน การอธิบายผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 ตามเกณฑ์ EdPEX ของสำนักฯ จะมุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินการด้านบริการส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ภาพรวมการดำเนินการด้านงบประมาณ สถานะการเงินและตลาด ผู้ปฏิบัติงาน การนำองค์การผลลัพธ์ของกระบวนการและกิจกรรมที่สำคัญ การปรับปรุงพัฒนากระบวนการที่สำคัญ โดยอิงตามเกณฑ์ IQA-KKU ปีการศึกษา 2553 โดยที่เกณฑ์ดังกล่าวได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่ มีเกณฑ์ประเมินที่สอดคล้องกับการดำเนินการของสำนักฯ เพียง 7 ตัวชี้วัด เพื่อความเหมาะสม สำนักฯ ได้เพิ่มเติมตัวชี้วัดอื่นๆ ที่สำนักฯ ดำเนินการ มาประกอบด้วย ในการอธิบายผลลัพธ์ตามเกณฑ์ EdPEX ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการเรียนรู้และการปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นอย่างไร ผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับผลดำเนินการของคู่แข่ง สถาบันการศึกษาที่เทียบเคียงกันได้ กลุ่มผู้เรียนและส่วนตลาดอื่นๆ (*)

การดำเนินการของสำนักฯ

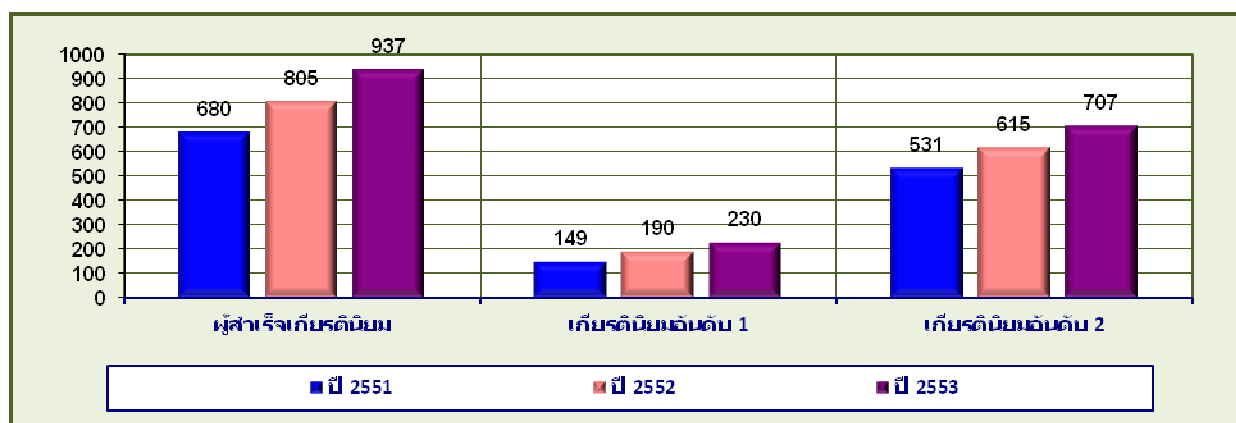
ตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการเรียนรู้ของผู้เรียนเมื่อเปรียบเทียบกับต่างสถาบัน เห็นได้ชัดเจนจากผลการตรวจประเมินของ สกอ. ที่ประกาศให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็น มหาวิทยาลัยที่มีผลการประเมินด้านการเรียนการสอนอยู่ในระดับดีเลิศ และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และยังคงได้รับการประเมินเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 3 ของประเทศติดต่อกันมาถึงปัจจุบัน และในปีปัจจุบันได้รับการตรวจประเมินจาก กพร. ได้ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงสุดเมื่อเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นภายในประเทศ ในเชิงพัฒนาการ ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคที่กำลังเติบโต และจากข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา และจำนวนบัณฑิตที่ประสบความสำเร็จระดับเกียรตินิยม ของของสำนักฯ ในปี พ.ศ. 2553 บ่งชี้ยืนยันให้เห็นถึง**ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน**ของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในระดับดีมากและมีแนวโน้มพัฒนาดียิ่งขึ้นโดยลำดับอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ พบว่าสถิติจำนวนผู้สำเร็จการศึกษามี**แนวโน้มสูงขึ้นจากเดิมอย่างต่อเนื่องทุกปี** และพบว่า มีผู้สำเร็จการศึกษาในระดับเกียรตินิยม อันดับหนึ่ง และ สอง เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย (แผนภาพที่ 3 และ แผนภาพที่ 4)

แผนภาพที่ 3 กราฟแสดงจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2551-2553 สะท้อนผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยรวม



ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจบริการ ของสำนัก ปีการศึกษา 2551-2553

แผนภาพที่ 4 กราฟแสดงจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับเกียรตินิยมในปี พ.ศ. 2551-2553 สะท้อนผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยรวม



ปีที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจบริการ ของสำนัก ปีการศึกษา 2551-2553

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน กล่าวได้ว่า เกิดจากปัจจัยคุณภาพสนับสนุนที่สำคัญ 3 ด้าน คือ

1. คุณภาพของกิจกรรมการเรียนการสอน
2. คุณภาพของตัวผู้เรียน
3. คุณภาพของหลักสูตรและการให้บริการการศึกษา

คุณภาพของกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นผลโดยตรงจากสมรรถนะหลักของคณาจารย์ผู้สอนในแต่ละคณะ/สาขาวิชา ที่ทำหน้าที่สอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สำนักฯ ไม่มีหลักสูตรของตน ไม่มีบทบาทหน้าที่ในการสอนหรือพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตร แต่ในความสำเร็จของคุณภาพใน ข้อ 2 และ 3 ที่กล่าวแล้วข้างต้น ด้าน **คุณภาพของตัวผู้เรียน** และ **คุณภาพหลักสูตรและการให้บริการการศึกษา** นั้น กล่าวได้ว่า สำนักฯ มีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในการสนับสนุนส่งเสริมต่อความสำเร็จของ **ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน** การได้มาซึ่งนักศึกษาแรกเข้าที่มีคุณภาพสูง ผ่านกระบวนการคัดเลือกที่สนับสนุนด้วยกิจกรรมแนะแนวการศึกษาในฐานะบทบาทการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ช่วยให้การพัฒนาผู้เรียนของคณะมีพัฒนาการที่ดีขึ้น การสนับสนุนด้านมาตรฐานหลักสูตรของแต่ละคณะสาขาวิชาผ่านกระบวนการกลั่นกรองหลักสูตรของสำนักฯ ช่วยสร้างค่านิยม สร้างความผูกพัน ความไว้วางใจ ความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยให้นักเรียน โรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น และผู้รับบริการทั่วไป รุ่นต่อรุ่น ให้เกิดความเชื่อมั่นต่อคณะสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในผลผลิตการผลิภัณฑ์ของ

คณะ/สาขาวิชา หลายกระบวนการที่สำคัญของสำนักฯ ล้วนสนับสนุนความสำเร็จของผู้เรียนอย่างดี เช่น กระบวนการหลักด้านระบบทะเบียนและกระบวนการประมวลผลของสำนักฯ มีส่วนสนับสนุนส่งเสริมอย่างสำคัญในการช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนของคณะวิชา ดำเนินไปได้อย่างสะดวกรวดเร็วและ คล่องตัว ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และสำเร็จได้ตามแผนการศึกษาที่กำหนด กล่าวได้ว่า ความสำเร็จของกิจกรรมด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนของคณะ ที่สะท้อนผ่านความสำเร็จของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นความสำเร็จด้านการให้บริการการศึกษาของสำนักฯ ด้วยอย่างสำคัญยิ่งส่วนหนึ่งที่จะขาดมิได้ รวมถึงความสำเร็จในการแข่งขันในตลาดแรงงาน การได้งาน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนหนึ่งคือความภูมิใจของสำนักฯ ในการสนับสนุนส่งเสริมด้วยกระบวนการให้บริการเอกสารสำคัญ ที่เกิดจากการวิเคราะห์และออกแบบระบบที่สามารถบูรณาการข้อมูลทั้งจากระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสำนักฯ กับระบบบริการการศึกษาในแต่ละคณะวิชาเป็นระบบสารสนเทศแสดงสถานภาพนักศึกษาทั้งนักศึกษาปัจจุบัน และ ศิษย์เก่า ที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพสูงช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาปัจจุบัน และ ศิษย์เก่าของคณะ/สาขาวิชา ได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน ด้วยบริการเอกสารที่รวดเร็วถูกต้องทันเหตุการณ์

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ของสถาบันกับระดับความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่งและองค์กรที่จัดหลักสูตร บริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน
- (2) ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มด้านการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นอย่างไร ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ในแต่ละช่วงเวลาของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเข้าเรียนในหลักสูตรและใช้บริการ (*)

การดำเนินการของสำนักฯ

(1) ผลลัพธ์การดำเนินการของสำนักฯ ปัจจุบันและแนวโน้มด้านความพึงพอใจของผู้เรียน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักฯ สนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อตรวจวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของสำนักฯ เป็นประจำทุกปี ในปีการศึกษา 2553 จากการวิจัยสถาบันของสำนักฯ พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของสำนักฯ โดยเฉลี่ย เป็น 86.10% อยู่ในระดับ (Level) ที่สูงกว่าค่าเป้าหมาย ดังแสดงในตารางที่ 20 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของตนเองในปีการศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 ที่ผ่านมา พบว่า มีแนวโน้มเป็น บวก ดังแสดงในแผนภาพที่ 5 กล่าวได้ว่าผลลัพธ์ปัจจุบันด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับและพัฒนาการที่ดีน่าพึงพอใจมาก

ตารางที่ 20 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย (%)	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison		
		2551	2552	2553		องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)
★★ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	> 85 %	86.00 %	85.15 %	86.10%	+	B1,B2	บริหารทั่วไป	+

หมายเหตุ ★★ ตัวชี้วัดที่ได้จากผลการวิจัยสถาบันของสำนักฯ

B1 : Benchmark 1 คือผลการดำเนินการด้านนี้ของสำนักฯ ในปีการศึกษาที่ผ่านมา

B2 : Benchmark 2 คือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (> 85.00 %)

แผนภาพที่ 5 กราฟแสดงจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับเกียรตินิยมในปี พ.ศ. 2551-2553 สะท้อนผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยรวม



ปีที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

(2) ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อเปรียบเทียบกับแต่ละช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

การให้บริการเอกสารแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ของสำนักฯ เป็นอีกการให้บริการที่เน้นความสำคัญของผู้รับบริการ ทั้งผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน การให้บริการการศึกษาด้านเอกสารสำคัญแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) นี้เป็นการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกสบาย ความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้รับบริการที่เป็น นักศึกษาปัจจุบัน และ ศิษย์เก่า ทุกระดับ โดยใช้วิธีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายการเงิน หลักสูตรรายวิชา ทะเบียนประวัติ ทะเบียนเรียนรายวิชา การประมวลผล ทั้งในและนอกสำนักฯ ใช้สมรรถนะของเทคโนโลยีในการดำเนินการ ผลลัพธ์ที่ได้คือ การให้บริการเอกสารที่มีคุณภาพสูง ประณีตสวยงาม รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ผู้รับบริการสามารถรับได้เลย ด้วยความประทับใจ โดยเฉลี่ยการให้บริการสามารถบริการได้ ภายในเวลา

10 นาทีต่อรายการที่ขอ (ข้อมูลกลุ่มภารกิจบริการ) กับทั้งยังบริการในวันเสาร์ ที่เป็นวันหยุดเพิ่มด้วย เปิดบริการทางไกลด้วย

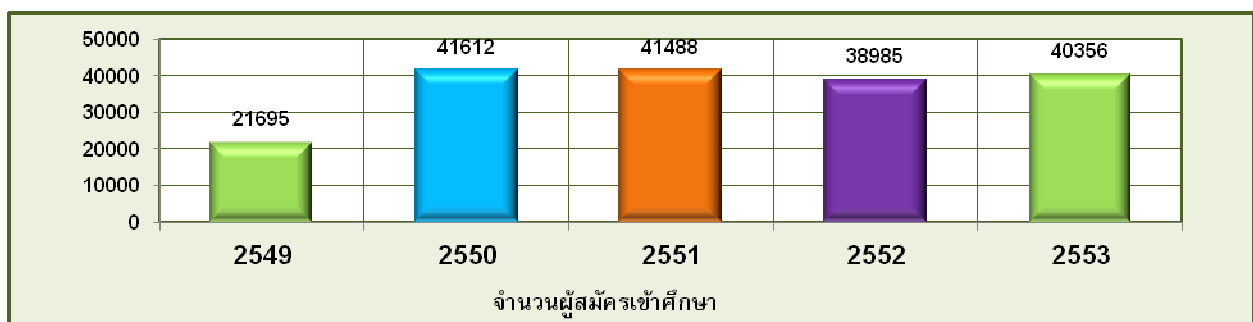
งานบริการของสำนัก ไม่เพียงให้บริการผู้เรียนปัจจุบันและที่เป็นศิษย์เก่า สำนักได้ให้บริการแก่นักเรียน (ผู้เรียนในอนาคต) ด้วย ในส่วนของการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา มีกระบวนการประชาสัมพันธ์การตลาด มีพัฒนาการด้านกระบวนการรับสมัคร กระบวนการสอบ กระบวนการคัดเลือก และอื่นๆ ผลลัพธ์การบริการด้านการรับบุคคลเข้าศึกษา 3 ปี ย้อนหลังแสดงให้เห็นความคงอยู่ของค่านิยมที่ต่อเนื่องติดต่อกัน และเมื่อมองย้อนลงไปอีกถึงปี 2549 จะพบว่า ค่านิยมในการสมัครเข้าศึกษาเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว ทั้งๆที่จำนวนรับยังคงค่อนข้างคงเดิม (ดังแสดงในตารางที่ 21) สะท้อนค่านิยมที่พัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างมาก และ มีความคงอยู่ของค่านิยมนั้นอย่างต่อเนื่องยั่งยืนจนปัจจุบัน อัตราการแข่งขัน พัฒนาจาก 1: 5.9 เป็น 1: 10.5 ถึง 1: 11.7 และเกือบคงที่อยู่ที่ 1: 10.5 โดยประมาณ

ตารางที่ 21 สถิติจำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ช่วงปีการศึกษา 2549-2553

ปีการศึกษา	จำนวนผู้สมัคร	จำนวนรับ	อัตราส่วนการแข่งขัน
ปี 2553	40,356	3,778	1 ต่อ 10.7
ปี 2552	38,985	3,721	1 ต่อ 10.5
ปี 2551	41,488	3,790	1 ต่อ 10.9
ปี 2550	41,612	3,549	1 ต่อ 11.7
ปี 2549	21,695	3,669	1 ต่อ 5.9

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มประมวลผล ปีการศึกษา 2551-2553

แผนภาพที่ 6 กราฟแสดงจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับเกียรตินิยมในปี พ.ศ. 2551-2553 สะท้อนผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยรวม



ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา ของสำนัก ปีการศึกษา 2553

กระบวนการประชาสัมพันธ์การตลาด มีเป้าหมายเป็นนักเรียน(ผู้เรียนในอนาคต) ผู้ปกครอง โรงเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และมีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนทุกปี ให้บริการทุกจังหวัดในภาคอีสานอย่างจริงจัง และต่างภูมิภาคบ้าง สามารถเข้าถึงกลุ่มรับบริการเป้าหมายและพัฒนาเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ (ดังแสดงใน

ตารางที่ 22) สะท้อนภาพความผูกพันของนักเรียน กับมหาวิทยาลัย ความนิยมต่อมหาวิทยาลัย

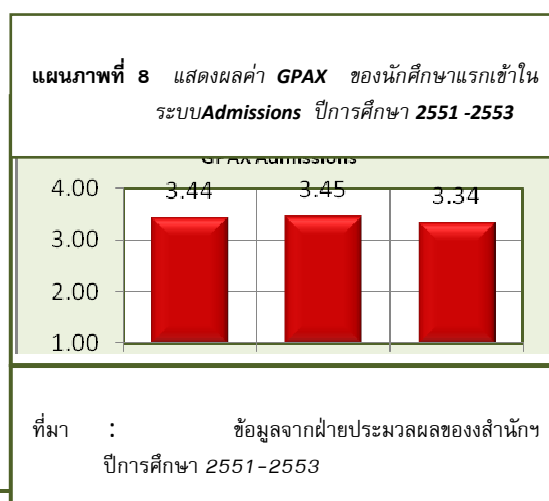
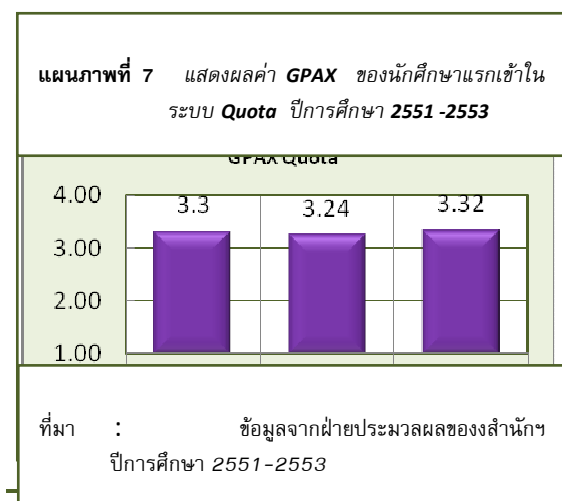
ตารางที่ 22 แสดงผลการดำเนินการ โครงการแนะแนวสัจจ และ โครงการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา

ตัวชี้วัด	แผนงาน/ กิจกรรม	2551		2552		2553	
		เป้าหมาย ผู้เข้าร่วม	ผลการ ดำเนินการ	เป้าหมาย ผู้เข้าร่วม	ผลการ ดำเนินการ	เป้าหมาย ผู้เข้าร่วม	ผลการ ดำเนินการ
มีระบบแนะแนวการศึกษา และ ประชา สัมพันธ์การตลาด เพื่อสนับสนุนการรับบุคคลเข้า ศึกษาที่หลากหลาย ระดับ ปริญญาตรี ในการให้บริการแก่ สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	โครงการแนะ แนวสัจจ	25000	30523 (สูงกว่า เป้าหมาย)	30000	33297 (สูงกว่า เป้าหมาย)	31000	36,330 (สูงกว่า เป้าหมาย)
	โครงการตลาด นัดหลักสูตรอุดม ศึกษา	7	7	7	7	7	7

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มฝ่ายวางแผน ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2551-2553



การสร้าง ความผูกพันนี้ เมื่อพิจารณาค่า GPAX ของนักศึกษาแรกเข้า ร่วมด้วย พบว่า การดำเนินการด้านการ
ประชาสัมพันธ์ ด้านการแนะแนวการศึกษา มีส่วนช่วยให้คณะสาขาวิชาได้รับผู้เรียนเข้ามาในระบบที่เป็นกลุ่มผู้เรียนที่
โดยเฉลี่ยแล้วมีคุณภาพสูง ทั้งโดยวิธีรับตรง (Quota) ของมหาวิทยาลัย และรับผ่านส่วนกลางในระบบ Admissions
และโดยเฉพาะในส่วนรับตรง พบว่ามีพัฒนาการดีขึ้นเรื่อยๆ ดังแสดงในแผนภาพ ที่ 7 และ 8 ข้างล่าง ซึ่งส่งผลโดยตรง
ต่อการนำไปสู่การปรับปรุงความสามารถของผู้เรียนในส่วนของคุณภาพสาขาวิชา



ค่า GPAX ที่ค่อนข้างคงตัวอยู่ที่ **ค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.2** ทั้งระบบโดยตรง Quota และระบบรับผ่านส่วนกลาง Admissions กับสถิติจำนวนผู้สมัครที่ค่อนข้างคงตัวอยู่ที่ตัวเลขประมาณ **40000 คน** นั้น สะท้อนภาพของค่าความนิยมที่มีต่อมหาวิทยาลัยที่มีแนวโน้มยั่งยืนได้ระดับหนึ่ง

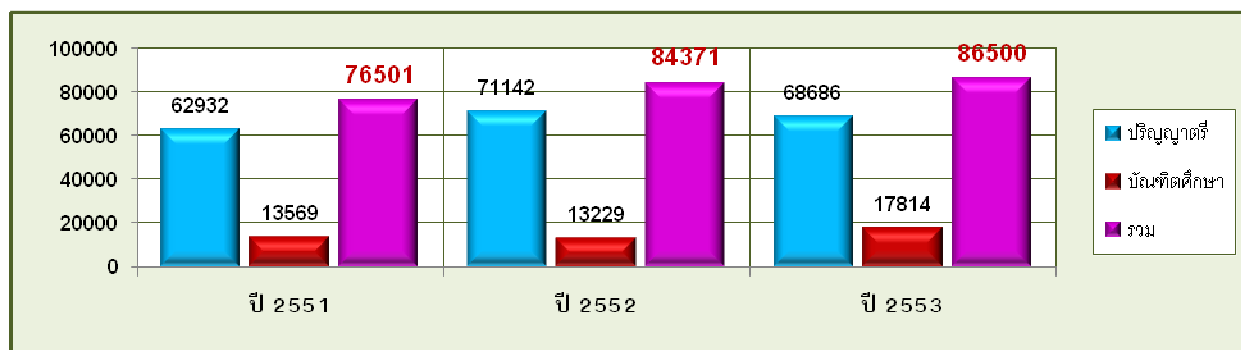
การให้บริการที่เป็นกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ด้านระบบทะเบียน ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร รายวิชา ระบบประมวลผล นับเป็นกระบวนการทำงานที่สำนักฯ ดำเนินการโดยเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ เป็นการให้บริการผ่านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูง ผลลัพธ์ของการบริการ คือบริการการศึกษาที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นทุกพื้นที่อย่างกว้างขวาง ดังปรากฏใน <http://reg2.kku.ac.th> ซึ่งเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับทุกคณะวิชา และกับคู่ความร่วมมือเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ ผู้เรียน ผู้สอน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถใช้บริการทางไกลได้อย่างสะดวกทั้งในและนอกเวลาทำการ ไม่เพียงสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจในบริการ แต่ช่วยสร้างความผูกพัน สร้างโอกาสติดตามการพัฒนาตนเองของนักศึกษา การติดตามความเคลื่อนไหวทางการเรียน และการเตรียมความพร้อมและเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นบริการการศึกษาทันสมัยที่เข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีนักศึกษาปัจจุบันเข้าใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี (ไม่นับช่วงการลงชำระค่าเพิ่ม การถอน ที่อาจมีผู้เรียนใช้ซ้ำกัน) ดังแสดงในตารางที่ 23 และแผนภาพที่ 9 และสำนักฯ ยังช่วยดำเนินการบันทึกและประมวลผลการเรียนปละหลายแสนรายการ ช่วยอำนวยความสะดวกการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 23 แสดงผลการดำเนินการ ให้บริการผู้เรียน นักศึกษา ระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษา 2551-2553

	ปีการศึกษา 2551				ปีการศึกษา 2552				ปีการศึกษา 2553			
	ภาค ต้น	ภาค ปลาย	ภาค ฤดูร้อน	รวม	ภาค ต้น	ภาค ปลาย	ภาค ฤดูร้อน	รวม	ภาค ต้น	ภาค ปลาย	ภาค ฤดูร้อน	รวม
ระดับ ปริญญาตรี	27885	25827	9220	62932	27993	32086	10859	71142	30584	29143	8959	68686
ระดับ บัณฑิตศึกษา	6435	6428	706	13569	4328	8433	264	13229	9087	7888	839	17814
รวม	34320	32255	9926	76501	32321	40519	11123	84371	39671	37031	9798	86500

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2551-2553

แผนภาพที่ 9 แสดงสถิติจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนปกติในระบบทะเบียน ระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2551-2553



ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน ของสำนัก ปีการศึกษา 2551-2553

นอกจากการบริการผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นเป็นสำคัญแล้ว สำนักยังให้ความสำคัญกับทีมงานผู้ดำเนินการด้านบริการการศึกษาอย่างใกล้ชิด มีกิจกรรมประชุมร่วมกันเนื่องๆ การประชุมคณะกรรมการต่างๆของสำนัก ที่มีผู้แทนงานบริการการศึกษาของคณะร่วมประสานงานด้วย การประชุมสัมมนา การจัดการกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน หรือการประชุมช่วงเตรียมการก่อนการปฏิบัติงานร่วมกันครั้งสำคัญต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ทีมงาน แม้กระทั่งการจัดกิจกรรมตามประเพณีประจำปีร่วมกันเช่น กิจกรรมทำบุญ กิจกรรมปีใหม่ เป็นต้น เป็นการประสานสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งระหว่างสำนัก กับงานบริการการศึกษาของคณะ และกับผู้บริหารสถานศึกษาต่างสถาบันภายนอก ซึ่งได้ถือปฏิบัติต่อเนื่องเป็นประเพณีปฏิบัติที่พัฒนาถึงระดับความผูกพันที่คุ้นเคยกันเป็นอย่างดี

7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

7.3 ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

กรอบเกณฑ์ EdPEx

- (1) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณและการเงินของสถาบันเป็นอย่างไร ทั้งนี้ให้รวมถึงตัวชี้วัดด้านการควบคุมต้นทุน หรือความเข้มแข็งด้านการเงิน (*)
- (2) ผลดำเนินการด้านการตลาดของสถาบันเป็นอย่างไร ทั้งนี้ให้รวมถึงตำแหน่ง หรือ ส่วนแบ่งทางตลาด การขยายตลาด และส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่ (*)

การดำเนินการของสำนัก

(1) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านงบประมาณการเงินของสำนัก การควบคุมต้นทุน ความเข้มแข็งด้านการเงิน สำนัก มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนัก และสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนปฏิบัติการ (รายละเอียดในฝ่ายแผน) มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน แผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสตรวจสอบได้ สำนักมีระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสำนักอย่างต่อเนื่อง มีระบบการตรวจสอบติดตามการใช้เงินของสำนักให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และผ่านตามเกณฑ์อย่างสม่ำเสมอ ดังแสดงในตารางที่ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการด้านการเงินตามเกณฑ์ตัวชี้วัด IQA-KKU ข้อที่ 8.1 (ในปีการศึกษา 2553 นี้ มหาวิทยาลัยได้ปรับเกณฑ์ใหม่ให้เข้มข้นยิ่งขึ้น) จากการตรวจพิจารณาตามเกณฑ์ ข้างต้น สำนัก ผลการดำเนินการของสำนัก อยู่ที่ระดับ 4-5 คะแนน และได้ประเมินตนเองไว้ที่ระดับ 4 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 24 ข้างล่าง

ตารางที่ 24 แสดงผลการดำเนินการด้านการเงินและงบประมาณ ตามเกณฑ์ IQA-KKU ในปีการศึกษา 2551-2553

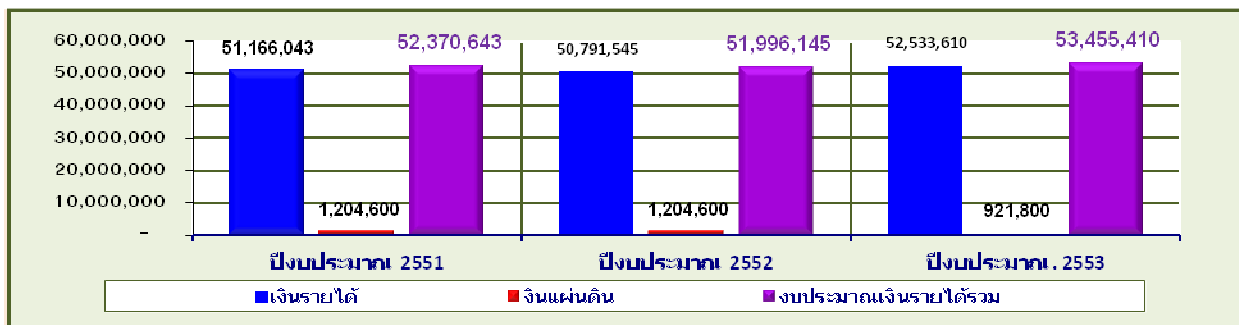
ตัวชี้วัด		เป้า หมาย	Level			Trends(แนวโน้ม)	Comparison			
			(ผล/ระดับ)				องค์กร เปรียบเทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)	
			2551	2552	2553					
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ										
8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (เกณฑ์ปรับปรุงใหม่)	5	5	5	4	-	B1, B2	บริหารทั่วไป		

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

B1 : Benchmark 1 คือ ผลการดำเนินการของสำนักฯเองในปีที่ผ่านมา
B2: Benchmark 2 คือ เป้าหมายสูงสุดของเกณฑ์ที่สำนักฯ ตั้งเป็นค่าเป้าหมาย (5 คะแนน)

จากตารางข้างต้นเมื่อมองที่คะแนนประเมินที่คาดหวัง พบว่ามีทิศทางแนวโน้มลดลงเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงความพร้อมทางทรัพยากรด้านการเงินและงบประมาณ ในปี 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับปี ที่ผ่านๆมา กลับพบว่า สำนักฯมีความพร้อมที่เข้มแข็งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงใน แผนภาพ ที่10 ข้างล่าง

แผนภาพที่ 10 กราฟแสดงจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับเกียรตินิยมในปี พ.ศ. 2550-2552 สะท้อนผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยรวม



ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายวางแผนของสำนักฯ ปีการศึกษา 2550-2552

(2) ผลการดำเนินการด้านการตลาดของสำนักฯ สำนักฯได้ขยายตลาดการให้บริการรับบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยวิธีรับตรง ระดับปริญญาตรี จากเดิมให้บริการนักเรียนเฉพาะในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการขยายบริการสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ การขยายตลาดความร่วมมือในโครงการรับตรงที่เปิดให้ต่างสถาบันอุดมศึกษาในต่างภูมิภาคเข้าร่วมกระบวนการรับสมัครสอบคัดเลือกด้วย การขยายตลาดนี้ เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ในช่วงปีการประเมินนี้มีสถาบันเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับสำนักฯ เพิ่มขึ้นเป็น 12 สถาบัน เป็นการเพิ่มในอัตราก้าวกระโดด ได้แก่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยหอการค้า

มหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

มหาวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยอีสาน

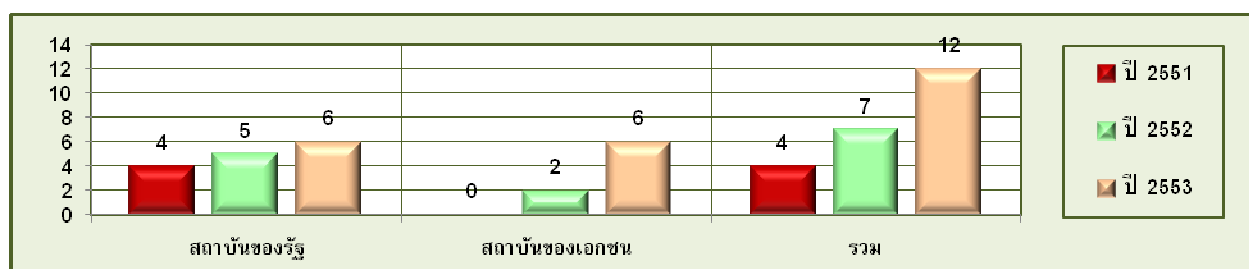
ความร่วมมือนี้มีทั้งลักษณะที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นรับสมัครคัดเลือกให้ต่างสถาบัน และ ที่ต่างฝ่ายต่างรับสมัครให้แลกเปลี่ยนกันและกัน เป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้นักเรียนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเริ่มขยายตลาดความสนใจจากต่างสถาบันเพิ่มขึ้นโดยลำดับ เป็นสิ่งที่สำนัฯให้ความสำคัญแก่สังคม

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่เข้าร่วมโครงการการรับบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง ในช่วงการดำเนินการในรอบปีการศึกษา 2551 -2553

สถาบันเข้าร่วมโครงการ	รอบปีการศึกษา 2551	รอบปีการศึกษา 2552	รอบปีการศึกษา 2553
สถาบันของรัฐ	4	5	6
สถาบันเอกชน	-	2	6
รวม	4	7	12

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจรับบุคคลเข้าศึกษา ของสำนัฯ ปีการศึกษา 2551-2553

แผนภาพที่ 11 กราฟแสดงผลการขยายตลาดที่ สถาบันอุดมศึกษาอื่นๆเข้าร่วมโครงการรับตรงกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผ่านกระบวนการรับเข้าศึกษาของสำนัฯ ในปีช่วงการดำเนินงานในรอบการศึกษา 2553



ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนัฯ ปีการศึกษา 2553

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

7.4 ก. ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงาน

กรอบเกณฑ์ EdPEX

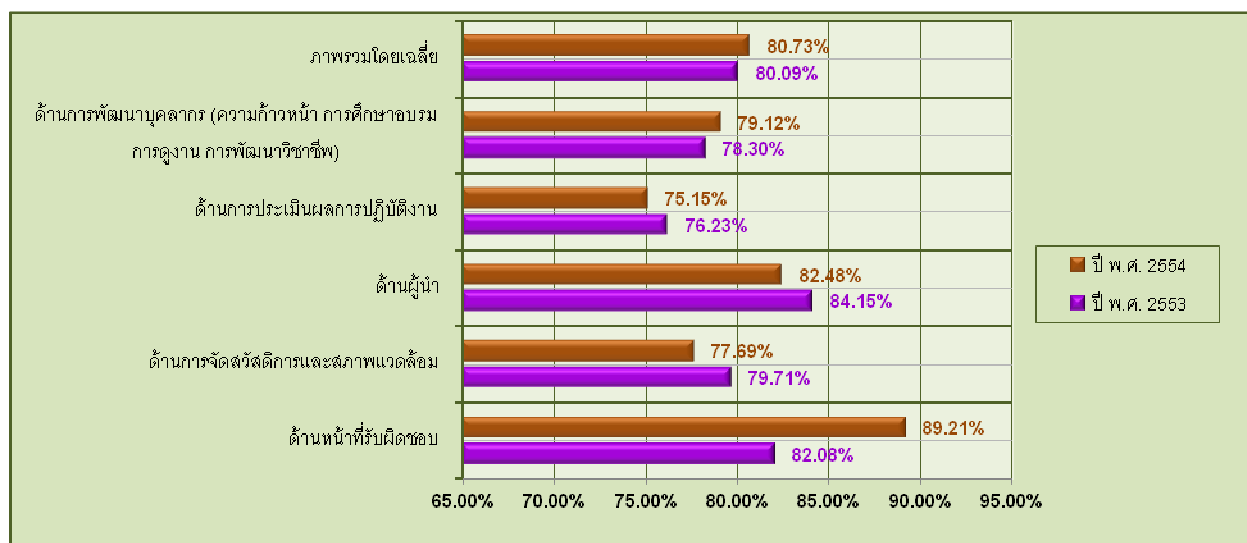
- (1) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับสถาบัน และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

- (2) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้นำ
- (3) ผลลัพธ์ด้านอัตราค่าจ้าง และขีดความสามารถรวมถึงจำนวนของบุคลากรและทักษะที่เหมาะสม
- (4) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานรวมถึง สุขอนามัย ความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน รวมทั้งการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน (*)

การดำเนินการของสำนักฯ

(1) ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานกับสำนักฯ และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สำนักฯ สนับสนุนให้จัดทำวิจัยสถาบัน เพื่อติดตามศึกษาตรวจสอบประเมินความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร (สายสนับสนุน) เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 ที่ผ่านมา ผลจากการศึกษาในปีการศึกษา 2553 พบว่า ความพึงพอใจ และความผาสุกในภาพรวมเป็น 80.73% ถือว่าอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่าไม่แตกต่างกันนัก (มีค่าสูงกว่าเดิมเพียงเล็กน้อย) เมื่อพิจารณาประเด็นหลัก 5 ประเด็น พบว่า ด้านที่มีค่าการประเมินที่สูงขึ้น คือ **ด้านหน้าที่รับผิดชอบ** และ **ด้านการพัฒนาบุคลากร** สะท้อนความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร และการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อในงานที่ตนได้รับมอบหมาย เป็นสมรรถนะหลักที่เป็นข้อได้เปรียบของสำนักฯ กล่าวคือ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง และเป็นความสุขความพึงพอใจของบุคลากรด้วย กับทั้ง บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่เพิ่มพูนขึ้น เป็นสิ่งที่ทำให้สำนักฯมั่นใจได้ว่า สำนักฯจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้น และมีความยั่งยืน เพราะประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อสูงของบุคลากร ดังแสดงในแผนภาพที่ 12

แผนภาพที่ 12 กราฟแสดงความพึงพอใจ/ความผาสุกของผู้ปฏิบัติงานปีการศึกษา 2553 (ปี พ.ศ. 2554)



ที่มา : ข้อมูลจากรายงานการวิจัยสถาบันการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ ปีการศึกษา 2552

(2) ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้นำ สำนักฯให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯค่อนข้างมาก ได้กำหนดเป็นแผนในการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติจากการรับฟังเสียงจากผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ร่วมกับการพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของสำนักฯในการพัฒนาองค์การ ในการทดแทนอัตราค่าจ้าง ในการสนับสนุนนวัตกรรมด้วย เช่นการมีโครงการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการศึกษเพิ่มเติมทักษะ การสนับสนุนการศึกษาอบรมดูงาน การส่งผู้นำเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้นำ การกำหนดให้แต่ละกลุ่มภารกิจมีผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อเตรียมบุคลากรทดแทน การสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเดินทางไปศึกษาดูงานยังต่างประเทศ

การสนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนากับต่างหน่วยงานภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ทั้งในและต่างประเทศ การประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (KM) ในระหว่างบุคลากรภายในด้วยกัน และร่วมกับต่างหน่วยงาน เป็นต้น ผลการดำเนินการ บุคลากรทุกระดับได้รับการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ประสบการณ์จำเป็นในการพัฒนางานในสำนัก ครอบคลุม ได้รับผลการประเมิน IQA-KKU ระดับ 5 คะแนนเต็ม ทุกปี ในปีการศึกษานี้ ไม่มีตัวชี้วัดดังกล่าว แต่สำนักฯ ยังคงให้ความสำคัญและจัดโครงการสัมมนาบุคลากรเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรสำนักฯ ได้รับการอบรมประชุมสัมมนาทุกคน เหมือนเช่นทุกปีที่ผ่านมา

จากแผนกลยุทธ์ และแผนงานโครงการของสำนักฯ จะเห็นว่า สำนักฯยังคงให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรโดยเต็มที่และต่อเนื่องและจะคงการสนับสนุนต่อไป โดยมีความเชื่อมั่นว่า บุคลากรของสำนักฯ ทุกกลุ่มทุกระดับเป็นตัวจักรที่สำคัญที่จะช่วยเป็นผู้ขับเคลื่อนบริการของสำนักฯต่อไปได้อย่างยั่งยืน แม้ว่าอาจจะเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือระบบความช่วยเหลือทางเทคโนโลยีในอนาคตบ้าง โดยที่การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอจะพัฒนาองค์การที่ยั่งยืนด้วยเหตุผลสำคัญ 2 ประการ คือ

1. บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความสามารถ ประสบการณ์เฉพาะทาง การพัฒนาองค์ความรู้สำคัญที่เกี่ยวข้อง ทักษะการบริหารจัดการต่างๆ ทั้งในองค์กร ในมหาวิทยาลัย ต่างมหาวิทยาลัย หรือแม้แต่ต่างประเทศ ทำให้ สำนักฯ มีทีมงานผู้ปฏิบัติที่มีศักยภาพในระดับแนวหน้าอยู่เสมอ
2. การพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอจริงจั่ง เป็นการพัฒนาความผูกพันอยู่อย่างสม่ำเสมอทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะช่วยกลับมาพัฒนาองค์การได้อย่างไม่จำกัด ด้วยบุคลากรผู้มีประสิทธิภาพสูงและจงรักภักดีต่อองค์กร

สำนักฯ จึงมีการประชุมสัมมนาผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯเป็นประจำทุกปี ปีละหลายครั้ง มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เนื้อหา (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปีของสำนักฯ)



การมีกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เป็นการพัฒนาสำนักไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย แม้สำนักจะไม่มียุทธศาสตร์เพื่อเผยแพร่แก่ผู้เรียนเพื่อพัฒนาในทางวิชาชีพตามหลักสูตร แต่สำนัก เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญทางด้านการศึกษ ที่ผู้เรียนที่สนใจศึกษาค้นคว้าวิจัยสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำนักดูแลอยู่ในระบบฐานข้อมูลของแต่ละกลุ่มภารกิจของสำนักได้ (ตรวจสอบได้จาก Website ของสำนัก) สำนัก มุ่งองค์ความรู้เพื่อการศึกษาและพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ ในกลุ่มผู้เรียน อาจารย์ผู้สอน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น คู่มือเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรตามเกณฑ์ใหม่ที่เป็นนวัตกรรมที่ยังใหม่สำหรับสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งทั่วประเทศ คณะสาขาวิชาสามารถนำไปศึกษาเพิ่มพูนได้ มีเอกสารหลักสูตรที่เป็นต้นฉบับที่ผ่านการรับรองให้เปิดสอนเพื่อการอ้างอิง มีเอกสารคู่มือนักศึกษาเพื่อการศึกษากฎระเบียบด้านการศึกษามหาวิทยาลัย มีเอกสารระเบียบการรับสมัครเพื่อศึกษาข้อมูลการสมัครคัดเลือก มีเอกสารคู่มือกระบวนการทำงานเพื่อให้บุคลากรในสำนักที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษา อ้างอิงใช้ประโยชน์ในการทำงาน รวมทั้งคู่มือความร่วมมือหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง มีเอกสารแนบแนวเพื่อการศึกษาของนักเรียน และครูแนะแนว มีฐานข้อมูลเพื่อการศึกษาสถานภาพเพื่อการตัดสินใจทางการบริหารที่สำคัญ หรือเพื่อการวิจัย มีสรุปมติการประชุมที่สำคัญเพื่ออ้างอิง ตลอดจนมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ มีทักษะประสบการณ์ตรงที่สามารถให้บริการตอบหรือให้คำแนะนำปรึกษาตามแต่กรณี สำนัก เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการติดต่อขอเยี่ยมชมศึกษาดูงานของสำนักบ่อยๆ ทั้งจากหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและจากองค์กรภายนอก นับเป็นหลักฐานยืนยันการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญแห่งหนึ่ง การเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่สำคัญ ผลการประเมิน ตามเกณฑ์ IQA-KKU ในองค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.2 และข้อ 7.3 ได้รับการประเมินสูงสุดในระดับ 5 คะแนน มาอย่างต่อเนื่อง เป็นพัฒนาการที่ดี และ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.2 และข้อ 7.3 ตามเกณฑ์ IQA-KKU ในปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison						
		2551	2552	2553		องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)				
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ												
1	7.2	การพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้			5	5	5	5	+	B!,B2	บริหารทั่วไป	+
2	7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ			5	NA	5	5	+	B!,B2	ทุกกลุ่มภารกิจ	+

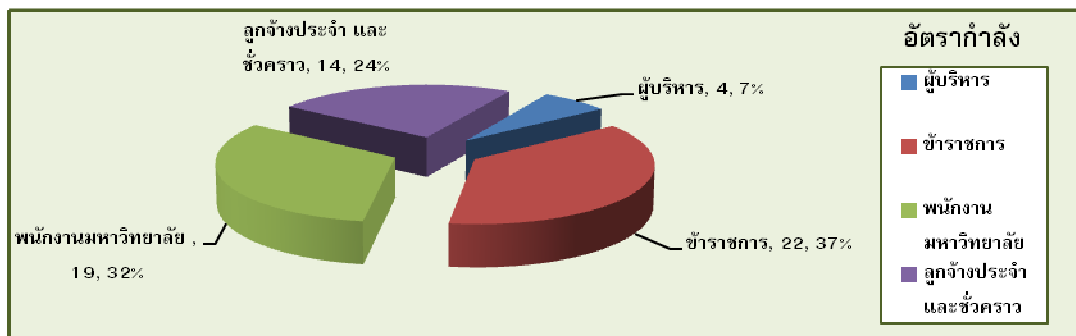
ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนัก ปีการศึกษา 2553

B1 : Benchmark 1 คือ ผลการดำเนินการของสำนักเองในปีที่ผ่านมา

B2 : Benchmark 2 คือ เป้าหมายที่สูงสุดของเกณฑ์สำนักฯ ตั้งเป็นค่าเป้าหมาย (5 คะแนน)

(3) ผลลัพธ์ด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ รวมถึงจำนวนบุคลากรและทักษะที่เหมาะสม สำนักมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำนวน 59 คน เพื่อช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนทุกคณะสาขา ทุกระดับการศึกษา ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษต่างๆ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงร่วมด้วย อีกทั้งสำนักยังมีคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิชุดต่างๆ จำนวนมาก เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมด้วย แม้สำนักจะมีอัตรากำลังไม่สูงนักเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ แต่สำนัก ก็มีอัตรากำลังที่มีขีดความสามารถสูง มีประสบการณ์ในงานที่สั่งสมมายาวนาน และมีการพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ในงานที่ทำ ร่วมกับต่างประเทศภายนอกที่ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงกันและมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันอยู่เสมอ

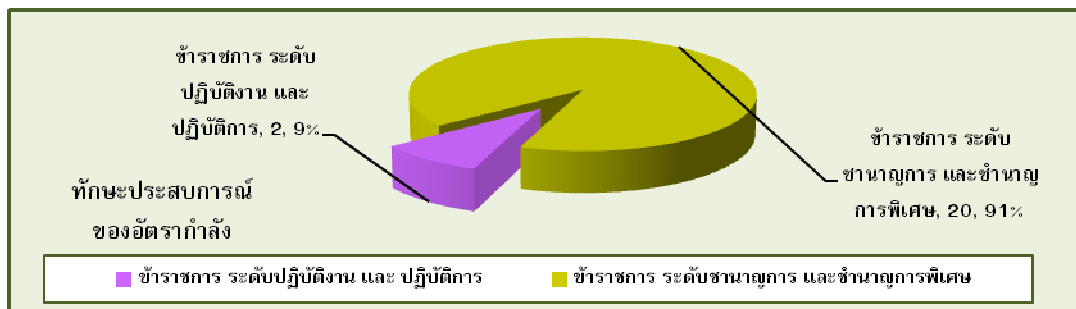
แผนภาพที่ 13 กราฟแสดงอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานปีการศึกษา 2553



ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ปีการศึกษา 2553

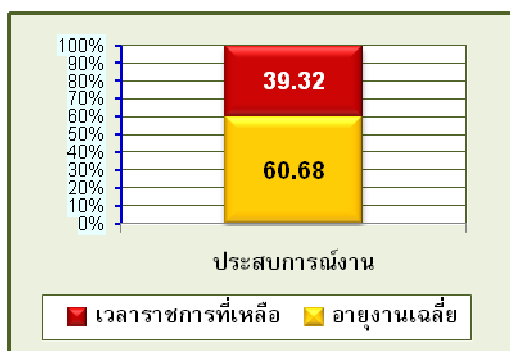
บุคลากรของสำนัก ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ แต่อัตรากำลังมีการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังเพื่อเตรียมการทดแทน โดยกลุ่มพนักงานและลูกจ้างรวมแล้วมีจำนวนที่มากกว่าข้าราชการเล็กน้อย

แผนภาพที่ 14 กราฟแสดงอัตรากำลังที่มีศักยภาพของข้าราชการในสำนัก ปีการศึกษา 2553

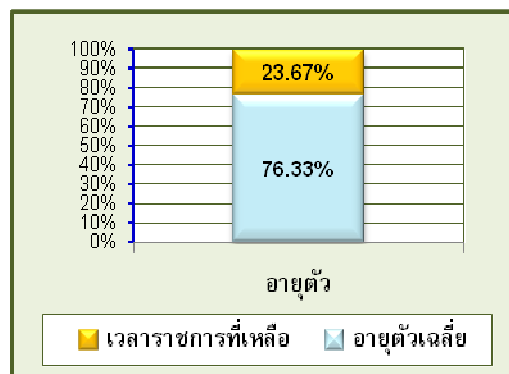


ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ปีการศึกษา 2553

แผนภาพที่ 15 กราฟแสดงอายุงานอัตรากำลัง ที่มี



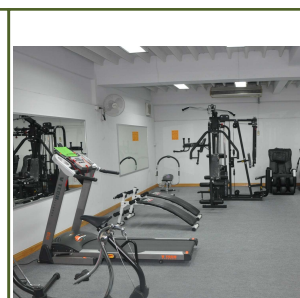
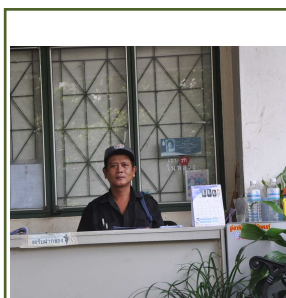
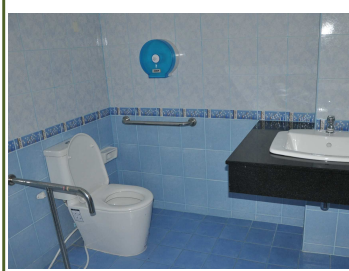
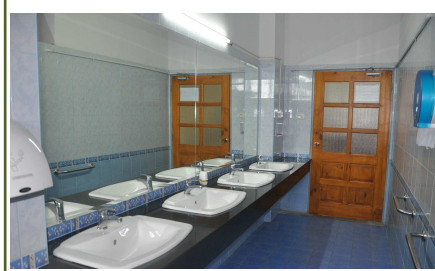
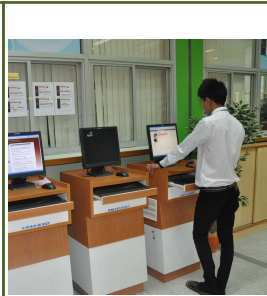
แผนภาพที่ 16 กราฟแสดงอายุตัวอัตรากำลัง ที่มี



จากแผนภาพที่ 15 และ 16 ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า อายุงานของบุคลากรกลุ่มข้าราชการของสำนักฯ ค่อนข้างมาก ในมุมมองของบุคลากรที่มีประสบการณ์ ถือเป็นจุดแข็งของสำนักฯ เป็นสมรรถนะที่เป็นข้อได้เปรียบที่สำนักฯ มีผู้ผู้เชี่ยวชาญในงานที่มีทักษะประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) สูงหายาก จำนวนมาก มี แต่อีกในอีกหนึ่ง ที่เป็นอายุตัวของบุคลากร เป็นสิ่งที่สำนักฯก็ตระหนักดีว่า บุคลากรของสำนักงานฯมีมีประสบการณ์สูง กำลังใกล้ถึงเวลาเกษียณอายุราชการ ที่สำนักฯต้องวางแผนทดแทนอัตรากำลัง วางแผนถ่ายทอดประสบการณ์สู่บุคลากรรุ่นใหม่ไปพร้อมกันด้วย

(4) ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขอนามัย ความปลอดภัยของสถานที่ทำงานรวมทั้งการให้บริการและสิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน สำนักฯให้ความสำคัญและจัดอำนวยความสะดวกไว้ครบถ้วนทั้งความพร้อมวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ บรรยากาศความสะอาดสบายในสถานที่ทำงาน สถานที่พักผ่อนในช่วงเวลาพัก สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่พักผ่อนของผู้รับบริการ ที่ให้ความสะดวกสบายเพื่อทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน

สำนักฯเน้นให้บริการด้านนี้เป็นพิเศษ สถานที่ทำงานได้รับการปรับให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศอบอุ่น เป็นกันเอง จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ที่มีคุณภาพ เช่น ที่วี เครื่องปรับอากาศ บริการสิ่งพิมพ์ คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อ Internet จุดบริการเชื่อมต่อ Internet ไร้สาย ห้องน้ำชายหญิง และคนพิการ ที่สะอาดได้รับการปรับปรุงใหม่ กำหนดเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ ป้องกันมลพิษ รักษาความสะอาด รวมถึงสุขอนามัยที่ดี จัดให้มีบริษัทเอกชน ดูแลรักษาความปลอดภัยอาคารตลอด 24 ชั่วโมง ดูแลทำความสะอาดสถานที่ทำงานและสถานที่ให้บริการตลอดเวลา ราชการ มีบริการลิฟท์ มีบริการที่จอดรถขนาดใหญ่ จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับบุคลากร และสถานที่พักผ่อน ในช่วงพักพร้อมมูลที่สร้างความประทับใจแก่ทั้งผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯ



7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

7.5 ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) ผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของระบบงานรวมทั้งการเตรียมระบบงาน และสถานที่ทำงานให้พร้อม เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน
- (2) ผลการดำเนินการด้านกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงผลผลิตภาพ รอบเวลา และผลของตัววัดอื่นที่เหมาะสมด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ประสิทธิภาพและนวัตกรรม

การดำเนินการของสำนักฯ

(1) ผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของระบบงาน รวมทั้งการเตรียมระบบงาน และสถานที่ทำงานให้พร้อมเมื่อเกิดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

กระบวนการทำงานของสำนักฯ เป็นกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบระเบียบภายใต้กระบวนการทำงานที่สำคัญ และได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ทั่วทั้งสำนักฯ และยังมีส่วนของกระบวนการทำงานที่เป็นที่คณะกรรมการทำงานที่เป็นทีมงานที่เข้มแข็งหลายชุดกรรมการ เช่นกรรมการด้านการสอบ การจัดทำข้อสอบ การตรวจข้อสอบ การรับสมัครเข้าศึกษา การกลั่นกรองหลักสูตรรายวิชา คณะกรรมการระบบทะเบียน คณะกรรมการประมวลผล คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารจัดการระบบความเสี่ยงต่างๆ คณะกรรมการแผนฯ และอื่นๆ มีการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมชี้แจงเตรียมการอย่างเป็นระบบก่อนการดำเนินการเพื่อความชัดเจนตรงกัน มีการประสานทำงานระหว่างปฏิบัติงานในต่างพื้นที่ผ่านจุดประสานกลาง มีมาตรการป้องกัน มาตรการสำรองฉุกเฉินรองรับภัย และภาวะฉุกเฉิน

ผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2552 ที่ผ่านมา คณะกรรมการตรวจประเมินของมหาวิทยาลัยมีการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักทุกตัวชี้วัดเป็นครั้งแรก

สำนักฯได้รับการตรวจประเมินได้ผลในระดับคะแนน เป็น **4.7598** คะแนน
จากระบบคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็น **95.20 %**

ในช่วงการประเมินการประกันคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2553 สำนักฯ ได้จัดโครงการศึกษาแลกเปลี่ยนงานด้านการประกันคุณภาพ และภารกิจที่เป็นกระบวนการที่สำคัญของสำนักฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ผู้บริหารทั้งสองมหาวิทยาลัยลงนามความร่วมมือร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอย่างกว้างขวาง โดยมีการเยี่ยมชมศึกษาดูงานกันและกัน ทั้ง การมาศึกษาดูงานของสำนักฯ ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของคณะดูงานจากกองบริการการศึกษา และกองทะเบียนและประมวลผล ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และทั้งการไปศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนกันของสำนักฯ ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในกระบวนการด้านกองบริการการศึกษา กองทะเบียนและประมวลผล และสำนักงานประกันคุณภาพ จากเอกสารสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะหน่วยงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2552 เมื่อพิจารณาเฉพาะส่วนของ กองบริการการศึกษา และ กองทะเบียนและประมวลผล พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยผลการประเมินที่เผยแพร่ เป็นดังนี้

กองบริการการศึกษา เป็น 4.55 คะแนน และ

กองทะเบียนและประมวลผล เป็น 4.72 คะแนน

เฉลี่ยสองหน่วยงานรวมกัน เป็น 4.63 คะแนน $\{(4.55+4.72)/2\}$ หรือคิดเป็น 92.60%

เมื่อพิจารณาเทียบกับสำนักฯ ซึ่งเกิดจากสองหน่วยงานรวมกัน คือ กองบริการการศึกษา และ สำนักทะเบียนและประมวลผล แล้ว พบว่ามีผลการประเมินใกล้เคียงกัน โดยส่วนของสำนักฯ มีระดับเป็น 4.7598 คะแนน หรือคิดเป็น 95.20% ที่สูงกว่าของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพียงเล็กน้อย แต่ก็ยังเป็นระดับผลลัพธ์การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพที่สำนักฯพึงพอใจ

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยได้พัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพภายใน IQA-KKU เพิ่มเติม โดยเพิ่มตัวชี้วัดซึ่งคือ ข้อ 9.1 ในปีการศึกษา 2553 นี้ เริ่มใช้กับทุกหน่วยงานในปีการศึกษา 2552 และในปีการศึกษา 2553 ได้ยกเลิกตัววัดในเกณฑ์เดิม ใช้เกณฑ์ใหม่ที่มีตัวชี้วัดด้านนี้คือ ข้อ 9.1 ข้อเดียว การดำเนินการด้านนี้ สำนักฯ ที่ได้รับการตรวจประเมิน ดังแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.2 และข้อ 7.3 ตามเกณฑ์ IQA-KKU ในปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison			
		2551	2552	2553		องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ									
	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	5	5	5	NA				
	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	5	5	5	NA				
9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (เกณฑ์ปรับเพิ่มใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2552)	5	NA	4	5	+	B1,B2	บริหารทั่วไป	+

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการ

ประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

B1 หมายถึง Benchmark 1 คือ ผลการดำเนินการของสำนักฯเองในปีที่ผ่านมา
B2 หมายถึง Benchmark 2 คือ เป้าหมายสูงสุดของเกณฑ์ที่สำนักฯ ตั้งเป็นค่าเป้าหมาย

(5) ผลการดำเนินการด้านกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงผลิตภาพ รอบเวลา และผลของตัววัดอื่นที่เหมาะสมด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ประสิทธิภาพและนวัตกรรม

ดังกล่าวแล้วข้างต้น ในข้อ 7.5 (1) ว่า ผลการประเมินคุณภาพภายในในภาพรวม (ทุกกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ ได้รับการประเมินได้ในระดับที่น่าพึงพอใจมาก เป็นสิ่งยืนยันผลการดำเนินการในกระบวนการสำคัญๆ ของสำนักฯ ได้ชัดเจน กระบวนการทำงานหลักที่เป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญของสำนักฯ มีผลิตภาพ รอบเวลาและผลการวัดที่น่าพึงพอใจ บางกระบวนการมีการใช้นวัตกรรมที่ท้าทาย แต่ละกระบวนการสำคัญ ดำเนินการสอดคล้องกันในระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันทั้งภายในสำนักฯและนอกสำนักฯ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการให้บริการระบบทะเบียนเรียน กระบวนการประมวลผล กระบวนการบริการแบบเบ็ดเสร็จ กระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา กระบวนการกลั่นกรองหลักสูตร กระบวนการประกันคุณภาพ กระบวนการด้านการเงิน เป็นต้น การทำงานปฏิบัติการบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพระดับสูงมาก ทันสมัย ที่พัฒนาต่อเนื่องทั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่กล่าวได้ว่าเป็น **นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูง** มีการพัฒนาปรับปรุงระบบและมาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบที่เข้มแข็งรัดกุม สำนักฯมีการทำวิจัยสถาบันตรวจสอบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี และได้รับผลการประเมินระดับสูงมากต่อเนื่องทุกปีการศึกษาดังแสดงแล้วข้างต้น ผู้สนใจสามารถเข้าเยี่ยมชม web กระบวนการทำงานได้ตลอดเวลา (<http://reg4.kku.ac.th>)

กระบวนการทำงานด้านรับบุคคลเข้าศึกษา มีผลิตภาพที่เป็นพัฒนาการอัตราก้าวกระโดดและสามารถรักษาระดับพัฒนาการนั้นไว้ได้อย่างต่อเนื่องยาวนานจนปัจจุบัน ดังแสดงแล้วใน ข้อ 7.3 ก (2) เช่น มีนวัตกรรมที่เป็นกระบวนการรับสมัครผ่านคอมพิวเตอร์ ระบบการชำระเงินค่าสมัครผ่านธนาคารเชื่อมโยงสู่ระบบโปรแกรมการรับสมัครระบบการเงิน ผลการดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์การตลาดที่ได้ผลเกินเป้าหมายต่อเนื่องกัน กลุ่มนักเรียนที่มีผลการเรียนดีสนใจเข้าสมัครเข้าศึกษา ที่โดยเฉลี่ยมีกลุ่มคุณภาพสูงเพิ่มขึ้น ต่อเนื่อง กระบวนการทำงานได้รับการยอมรับว่าโปร่งใสเป็นธรรม

กระบวนการทำงานเพื่อตรวจพิจารณากลั่นกรองคุณภาพหลักสูตรที่คณะสาขาวิชาเสนอมาขอเปิด และปรับปรุงหลักสูตร เป็นอีกกระบวนการทำงานที่สำคัญที่ต้องสร้างนวัตกรรม สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการดำเนินการของคณะ และต้องดำเนินการที่ต้องเน้นประสิทธิภาพแข่งกับเงื่อนไขเวลาตามเกณฑ์มาตรฐานใหม่ (TQF) ผลลัพธ์ความสำเร็จทางด้านการดำเนินการสนับสนุนด้านคุณภาพหลักสูตรและการให้บริการการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญของสำนักฯ ที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผู้เรียนและการเรียนการสอนของคณะ สำนักฯ สามารถดำเนินการให้กับทุกหลักสูตรที่คณะเสนอเข้ามา ด้วยขั้นตอนที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ทันเวลาตามที่กำหนด ครบทุกหลักสูตรในรอบปีการประเมินนี้ หรือคิดเป็นดำเนินการแล้วเสร็จทันในรอบปีการศึกษา ทั้ง 100% โดยสำนักฯ มีบริการให้คำแนะนำช่วยเหลือ มีคู่มือดำเนินการ มีระบบการพิจารณาหลักสูตร มีคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ และ ทักษะความชำนาญตรงสูง ช่วยพิจารณาดำเนินการกลั่นกรองหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างโปร่งใสเป็นธรรม มีกระบวนการให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และบริการให้คำแนะนำปรึกษาที่คณะหน่วยงานปรึกษาหารือได้

ใน ปีการศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 สำนักฯ ดำเนินการตรวจพิจารณาหลักสูตรผ่านคณะกรรมการชุดต่างๆ ถึงระดับสภามหาวิทยาลัยอนุมัติการเปิดสอนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด จำนวน 53 และ 20 หลักสูตรโดยลำดับ สำหรับปีการศึกษา 2552-2553 (ช่วงระหว่าง 1 มิถุนายน 2553 ถึง 31 พฤษภาคม 2554) ซึ่งเป็นรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงมาใช้เกณฑ์มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ช่วงนี้

หลักสูตรที่เสนอขอเปิดและปรับปรุงหลักสูตรมีทั้งตามเกณฑ์เดิม และเกณฑ์ใหม่ ซึ่งสำนักฯ สนับสนุนดำเนินการแล้วเสร็จครบทั้งหมด 100% รายการหลักสูตรที่สำนักฯ ดำเนินการสนับสนุนทั้งหมด ในช่วงปีการศึกษา 2551-2553 ดังได้แสดงไว้ในตารางที่ 28 และ ตารางที่ 29 ข้างล่างนี้ มีข้อสังเกตว่า ในช่วงปีการศึกษา 2552-2553 จำนวนหลักสูตรที่คณะเสนอมา ยังสำนักฯ มีจำนวนที่ลดลง ซึ่งคาดว่าอาจเป็นเพราะอยู่ในช่วงการปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอุดมศึกษา ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่หลายคณะยังอยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้ามาตรฐานและแนวทางปฏิบัติอยู่

ตารางที่ 28 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามที่มหาวิทยาลัยได้รับมอบอำนาจ(เกณฑ์เดิม) ต่อหลักสูตรทั้งหมดที่คณะ/หน่วยงานเสนอขออนุมัติเปิดหรือปรับปรุงใหม่ในรอบปีการศึกษา 2551-2552 จำแนกเป็นรายคณะที่เสนอ

ลำดับ	คณะ/หน่วยงานที่เสนอขอเปิด/ปรับปรุงหลักสูตรตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานเดิม	หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2551			หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2552			หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2553		
		จำนวนที่ขอ	จำนวนที่สภานุมัติ	ร้อยละ	จำนวนที่ขอ	จำนวนที่สภานุมัติ	ร้อยละ	จำนวนที่ขอ	จำนวนที่สภานุมัติ	ร้อยละ
1	วิทยาศาสตร์	2	2	100%	5	5	100%	0	0	NA
2	เกษตรศาสตร์	7	7	100%	0	0	NA	0	0	NA
3	วิศวกรรมศาสตร์	2	2	100%	0	0	NA	0	0	NA
4	ศึกษาศาสตร์	0	0	NA	1	1	100%	0	0	NA
5	พยาบาลศาสตร์	1	1	100%	0	0	NA	0	0	NA
6	แพทยศาสตร์	7	7	100%	2	2	100%	0	0	NA
7	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5	5	100%	1	1	100%	0	0	NA
8	เทคนิคการแพทย์	2	2	100%	0	0	NA	0	0	NA
9	สาธารณสุขศาสตร์	7	7	100%	0	0	NA	0	0	NA
10	ทันตแพทยศาสตร์	2	2	100%	1	1	100%	0	0	NA

ลำดับ	คณะ/หน่วยงานที่เสนอ ขอเปิด/ปรับปรุงหลักสูตร ตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานเดิม	หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2551			หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2552			หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2553		
		จำนวน ที่ขอ	จำนวน ที่สภา อนุมัติ	ร้อยละ	จำนวน ที่ขอ	จำนวน ที่สภาอนุมัติ	ร้อยละ	จำนวน ที่ขอ	จำนวน ที่สภาอนุมัติ	ร้อยละ
11	เภสัชศาสตร์	3	3	100%	0	0	NA	0	0	NA
12	เทคโนโลยี	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
13	สัตวแพทยศาสตร์	1	1	100%	1	1	100%	0	0	NA
14	สถาปัตยกรรมศาสตร์	0	0	NA	1	1	100%	0	0	NA
15	วิทยาการจัดการ	3	3	100%	3	3	100%	0	0	NA
16	ศิลปกรรมศาสตร์	7	7	100%	0	0	NA	0	0	NA
17	นิติศาสตร์	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
18	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ	1	1	100%	0	0	NA	0	0	NA
19	วิทยาเขตหนองคาย (นับ 1 หลักสูตร)	1	1	100%	1	1	100%	0	0	NA
20	วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น	2	2	100%	4	4	100%	0	0	NA
21	โครงการวิทยาลัยนานาชาติ	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
รวม		53	53	100%	20	20	100%	0	0	NA

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ ของสำนัก ปีการศึกษา 2551-2553

ตารางที่ 29 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ที่มหาวิทยาลัยได้รับมอบอำนาจ ต่อ
หลักสูตรทั้งหมดที่คณะ/หน่วยงานเสนอขออนุมัติเปิดหรือปรับปรุงใหม่ตามเกณฑ์นี้ ในรอบปีการศึกษา 2550-2552 จำแนกเป็นราย
คณะที่เสนอ

ลำดับ	คณะ/หน่วยงานที่เสนอ ขอเปิด/ปรับปรุงหลักสูตร ตามกรอบเกณฑ์มาตรฐาน	หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2551	หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2552	หลักสูตรเปิด/ปรับปรุงใหม่ ปีการศึกษา 2553
-------	---	--	--	--

		จำนวน ที่ข้อ	จำนวน ที่สำนัก ดำเนินการ	ร้อยละ	จำนวน ที่ข้อ	จำนวน ที่สำนัก ดำเนินการ	ร้อยละ	จำนวน ที่ข้อ	จำนวน ที่สำนัก ดำเนินการ	ร้อยละ
1	วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น	*	*	NA	1	1	100%	2	2	100%
2	วิทยาศาสตร์	*	*	NA	1	1	100%	4	4	100%
3	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	*	*	NA	1	1	100%	4	4	100%
4	เทคนิคการแพทย์	*	*	NA	3	3	100%	3	3	100%
5	แพทยศาสตร์	*	*	NA	*	*	NA	3	3	100%
6	สาธารณสุขศาสตร์	*	*	NA	*	*	NA	3	3	100%
7	เภสัชศาสตร์	*	*	NA	*	*	NA	2	2	100%
8	สถาปัตยกรรมศาสตร์	*	*	NA	*	*	NA	2	2	100%
รวม		*	*	NA	6	6	100%	23	23	100%

หมายเหตุ : * หมายถึง ยังไม่มีการใช้เกณฑ์ TQF

ที่มา: ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการของสำนักฯ ปีการศึกษา 2550-2552

จากตารางที่ 28-29 ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผลการดำเนินการในกระบวนการทำงานด้านการตรวจพิจารณา
กลั่นกรองหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการขออนุมัติ เปิดหรือปรับปรุงหลักสูตรใหม่ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ของสำนักฯ
สามารถบรรลุตามจำนวนที่คณะหน่วยงานเสนอ ทั้งหมด หรือคิดเป็น 100 % ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สำนักฯ พึงพอใจมาก

ใน ปีการศึกษา 2553 นี้ มหาวิทยาลัยปรับปรุงเกณฑ์ IQA-KKU ใหม่ทั้งหมด เกณฑ์ทุกองค์ประกอบ ได้รับการ
ปรับปรุงบูรณาการใหม่ มีความเข้มข้นขึ้นและลดจำนวนลง ในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน เกณฑ์ข้อ 2.1 และ ข้อ
2.5 กำหนดให้ใช้ตรวจประเมิน คณะต่างๆ และ สำนักฯ ในผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนร่วมด้วย ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ★ ระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

ตัวชี้วัดที่ .25 ★ ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

หมายเหตุ ★ เนื่องจากรายละเอียดเกณฑ์ที่กำหนดใหม่ เป็นรายละเอียดที่สอดคล้องกับการดำเนินการของคณะ ไม่สอดคล้องกับการดำเนินการของสำนัก สำนักไม่ขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ข้างต้นในปีการศึกษานี้ เพื่อรับการประเมินจากเกณฑ์ที่อาจจะปรับปรุงให้สอดคล้องกับการดำเนินการของสำนักใหม่ในโอกาสหน้า แต่สำนักยินดีให้ความร่วมมือข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการตรวจประเมินของคณะ (รายละเอียดของเกณฑ์ข้อดังกล่าว ดังปรากฏในคู่มือรายละเอียดตัวชี้วัด การประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2553)

อย่างไรก็ตาม สำนัก ได้แสดงให้เห็นคุณภาพผลการดำเนินการด้านนี้ของสำนัก ไว้ในการตรวจประเมินครั้งนี้ด้วยแล้ว ดังแสดงแล้วในตารางที่ 28-29 ข้างต้น ความสำเร็จการดำเนินการดังกล่าวในตารางที่ 28-29 ข้างต้น ถือเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ของสำนัก ที่สำนักกำหนดเอง นอกจากนี้ยังมีกระบวนการทำงานที่สำคัญด้านระบบทะเบียนเรียน ที่สำนักให้บริการนักศึกษาทุกคน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งบุคลากรประสานงานบริการการศึกษา อาจารย์ผู้สอน รวมทั้งหน่วยงานที่เปิดให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเข้มแข็ง ผ่านเครือข่าย Internet ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ เป็นอีกบริการที่เป็นสมรรถนะที่ได้เปรียบของสำนัก ให้บริการการศึกษาสนับสนุนผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น บริการด้านระบบทะเบียน ระบบประมวลผล และระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยบริการการขึ้นทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียนวิชาเรียน การจัดทำตารางสอนตารางสอบ ของนักศึกษาทุกระดับ และ ทุกชั้นปี การสนับสนุนการประมวลผลการเรียน การแจ้งผลการเรียน การประสานงานระบบการเงิน การให้บริการเอกสารสำคัญแสดงสถานภาพผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษา ด้วยบริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพสูง เปิดให้บริการครอบคลุมทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยอย่างกว้างขวาง สามารถอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ตลอดจนทั้งศิษย์เก่า และผู้สนใจทั่วไปอย่างเต็มที่ ทั้งในและนอกเวลาทำการ (ผิดพลาด! การอ้างอิงการเชื่อมโยงหลายมิติไม่ถูกต้อง กระบวนการทำงานที่สำคัญอีกด้านที่เน้นให้บริการแก่นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษา คือกระบวนการให้บริการเอกสารสำคัญต่างๆ ที่จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) เพื่อประโยชน์เชิงการแข่งขันในตลาดแรงงานและเพื่อการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น หรือวัตถุประสงค์อื่นๆ ข้อมูลสารสนเทศที่ให้บริการนี้ ผ่านการบูรณาการจากทั้งคณะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ หน่วยงานย่อยเกี่ยวข้องภายในสำนักเอง เพื่อให้สามารถบริการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการได้โดยเฉลี่ย รายการละไม่เกิน 10 okmu เชื่อถือได้ และ ประณีตสวยงามเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

7.7 ก. ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อสังคม

กรอบเกณฑ์ EdPEX

- (1) ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสถาบัน
- (2) ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม การเงินทั้งภายในและภายนอก (*)
- (3) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และกฎหมาย
- (4) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและธรรมาภิบาลของสถาบัน และผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม
- (5) การบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสถาบัน

การดำเนินการของสำนัก

(1) ผลลัพธ์ของความสำเร็จตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักฯ

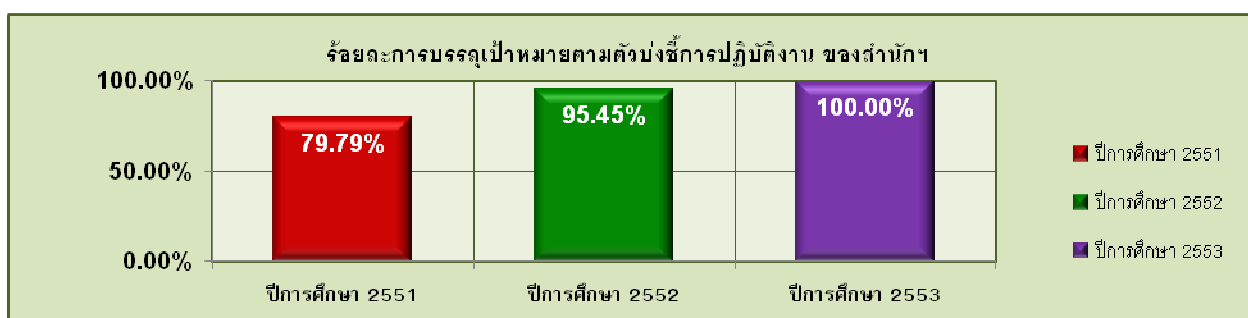
ในรอบปีงบประมาณ 2553 และในรอบผลการดำเนินการในรอบปีการศึกษา 2553 สำนักฯกำหนดแผนโครงการที่สำคัญเพื่อสนับสนุนแผนกลยุทธ์ตามกรอบนโยบายของมหาวิทยาลัย จำนวน 22 โครงการ และด้วยความร่วมมือด้วยดีจากทุกฝ่าย สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ทุกโครงการตามแผน คิดเป็น 100% เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมา พบว่ามีพัฒนาการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ดังแสดงในตารางที่ 30 และแผนภาพที่ 17

ตารางที่ 30 แสดงผลการดำเนินการด้านการนำองค์การ ตามตัวชี้วัดองค์ประกอบที่ 1 ข้อ 1.1 องค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.1 และข้อ 7.4 ตามเกณฑ์ IQA-KKU ปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison			
		2551	2552	2553		องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)	
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน									
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	5	NA	5	5	+	B1,B2	บริหารทั่วไป	+
★	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของสำนักฯ	100%	79.79%	95.45%	100 %	+	B1,B2	บริหารทั่วไป	+

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ปีการศึกษา 2553

แผนภาพที่ 17 กราฟแสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานปีการศึกษา 2553



ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายแผนและฝ่ายการเงินกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ปีการศึกษา 2552

ผลการดำเนินการด้านกระบวนการพัฒนาแผนของสำนักฯ สำนักฯเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน เพื่อปลูกฝังให้บุคลากรทุกระดับเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของแผนงานร่วมกัน การที่สำนักฯ มีจำนวนบุคลากรไม่มากนัก จึงสามารถดำเนินการประชุมสัมมนาเพื่อการทบทวนแผนปฏิบัติการ กรอบแนวนโยบาย แผนระบบประกันคุณภาพ และวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน และพิจารณา OFI จากผลการประเมินที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการพัฒนาแผนภายใต้กรอบแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ โดยที่บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ร่วมกับคณะกรรมการ และกับผู้บริหารระดับสูง คือรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการฯ ที่กำกับดูแลสำนักฯ ที่ให้ความสำคัญเข้า

ร่วมกิจกรรมพัฒนาแผนของสำนักด้วยอย่างสม่ำเสมอมาทุกปีการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน แผน และการทบทวน OFI สำนัก จะดำเนินการคัดกรองผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการฝ่ายแผนของสำนัก (ผู้บริหารสูงสุดร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย) และจัดทำแผนพัฒนาของสำนัก ในรอบปีการศึกษาต่อไปอย่างต่อเนื่อง ในรอบปีการศึกษา 2553 นี้ ได้พิจารณาจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณจำนวน 3 แผน ตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย และถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติแล้ว และดำเนินการแล้วด้วย คือ

แผนพัฒนาองค์การ แผนที่ 1 การปรับปรุงการมอบหมายอำนาจ
(แผนพัฒนาในหมวด 1 การนำองค์การ)

แผนพัฒนาองค์การ แผนที่ 2 *การศึกษาสถาบันเทียบเคียง*
(แผนพัฒนาในหมวด 2 การการจัดทำกลยุทธ์ : การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ)

แผนพัฒนาองค์การ แผนที่ 3 *วิเคราะห์ความต้องการการอบรมของบุคลากรเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน*
(แผนพัฒนาในหมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน : สภาพแวดล้อมในการทำงาน)

ตัวชี้วัดกระบวนการพัฒนาแผนมีผลการประเมินระดับสูงสุด คือ 5 คะแนน อย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 แสดงผลการดำเนินการด้านการนำองค์การ ตามตัวชี้วัดองค์ประกอบที่ 1 ข้อ 1.1 องค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.1 และข้อ 7.4 ตามเกณฑ์ IQA-KKU ปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด		เป้าหมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison		
			2551	2552	2553		องค์กร เปรียบเทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบเทียบ (+/-)
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน									
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	5	NA	5	5	+	B1,B2	บริหารทั่วไป	+

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการ



(2) ผลลัพธ์ปัจจุบันและแนวโน้มของผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก สำนักมีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณที่เข้มแข็ง ซึ่งได้รับผลการประเมินระดับดีมาก ดังได้กล่าวแล้วใน ข้อ 7.3 มีผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการตลาด ซึ่งมีตัวชี้วัดด้านระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ที่มีผลการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ IQA-KKU ในระดับดีมาก และเมื่อเมื่อพิจารณาจากผลการตรวจประเมินภายในของมหาวิทยาลัย สำนักได้รับการประเมินผลในเกณฑ์ 'ผ่าน' จากคณะกรรมการประเมินภายในของมหาวิทยาลัย มาโดยต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 ถึงปีการศึกษา 2553 และได้รับการชี้แนะมาตรการเชิงรุกแก่สำนัก ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น สถานที่เก็บเงินการนำส่งเงิน ช่วงเวลาการดำเนินการด้านการเงิน ทั้งจากระบบในสำนัก และที่ประสานงานเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือ การให้บริการที่จะรับเรื่องเงินค่าบริการ การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสำนักได้ดำเนินการตามระเบียบการเงินโดยเคร่งครัด และปรับปรุงสถานที่ให้มีความเหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ

ตารางที่ 31 แสดงผลการการตรวจประเมินภายในด้านการเงินของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2551-2553

	ปีการศึกษา 2551	ปีการศึกษา 2552	ปีการศึกษา 2553
ผลการตรวจประเมินภายในด้านการเงินของมหาวิทยาลัย	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มภารกิจบริหารงานทั่วไปของสำนักฯ ปีการศึกษา 2551-2553

(3) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และกฎหมาย

สำนักฯเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายระเบียบต่างๆ โดยเคร่งครัด ไม่สามารถบิดพลิ้วได้ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ได้ประกาศใช้ต่อสาธารณะ สำนักฯจะถือปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมของสำนักฯ มาตรฐานการให้บริการต่างๆ ที่ผู้รับบริการพึงได้รับจะได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ตามระเบียบปฏิบัติอย่างเต็มที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ หากพบว่าไม่ถูกต้อง สำนักฯ เปิดโอกาสให้ผู้เสียสิทธิ์เรียกร้องตรวจสอบได้ สำนักฯ จะรับผิดชอบดำเนินการให้ตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับนั้นๆ อย่างเต็มที่ และ ถ้ามีเงื่อนไขที่ปฏิบัติไม่ได้เพราะขัดต่อระเบียบปฏิบัติ สำนักฯจะยึดถือตามระเบียบปฏิบัตินั้น และ ไม่ยกเว้นแม้กับผู้เกี่ยวข้องกับบุคลากรของสำนักฯเอง โดยไม่เลือกปฏิบัติ ยกตัวอย่าง เช่น การดำเนินการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยวิธีรับตรง หรือการให้บริการระบบทะเบียนเรียน เป็นต้น

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้รับการตรวจรับรองในภาพรวม โดยคณะกรรมการประเมินทั้งจากภายในและภายนอก ในการตรวจประกันคุณภาพ ซึ่งผลการตรวจประเมินด้านระบบการประกันคุณภาพ ของสำนักฯ อยู่ในระดับของการรับรองมาตรฐานที่น่าพึงพอใจ ดังได้แสดงแล้วในตารางที่ 1 ในข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการเน้นลูกค้า

ตารางที่ 32 แสดงผลการดำเนินการด้านการนำองค์การ ตามตัวชี้วัดองค์ประกอบที่ 1 ข้อ 1.1 องค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.1 และข้อ 7.4 ตามเกณฑ์ IQA-KKU ปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison			
		2551	2552	2553		องค์กร เปรียบเทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบเทียบ (+/-)	
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ									
7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	5	5	5	5	+	B1,B2	บริหารทั่วไป	+

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

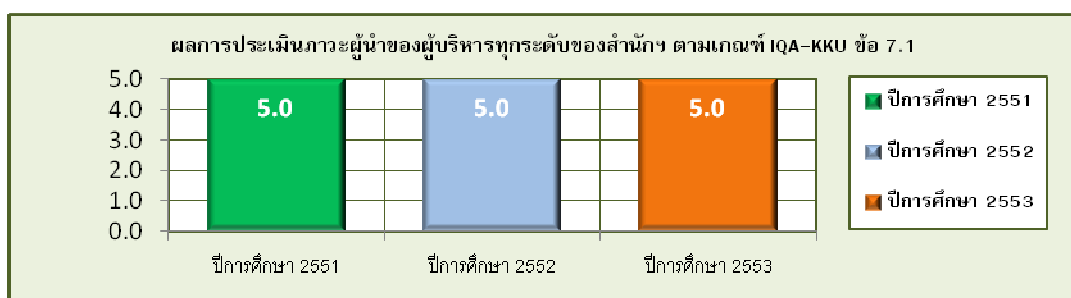
ด้านความปลอดภัย สำนักฯให้ความสำคัญและมีคณะกรรมการเรื่องการบริหารความเสี่ยงร่วมด้วย และมีการจัด

มาตรการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในอาคาร มีอุปกรณ์ และระบบป้องกันภัย มีการฝึกอบรม การป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น ผลการประเมิน ตามเกณฑ์ IQA-KKU ด้านการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับสูง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เป็นที่น่าพอใจอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่ดีมาอย่างสม่ำเสมอ ดังแสดงในตารางที่ 32



(4) ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และธรรมาภิบาลของสำนักฯ และผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรม สำนักฯ ได้รับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ IQA-KKU ข้อที่ 7.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสำนักฯ และได้รับการประเมินในระดับ 5 คะแนน ทุกปี

แผนภาพที่ 17 กราฟแสดงผลการประเมินภาวะผู้นำ ตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2551-2553



ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2552

อีกส่วนหนึ่งสามารถพิจารณาสะท้อนได้จากค่าความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ ของสำนักฯ รวมด้วย ซึ่งดังได้แสดงแล้ว ใน ข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ที่สะท้อนภาวะผู้นำได้ในระดับหนึ่ง และพบว่ามีความพึงพอใจในระดับที่น่าพึงพอใจ

(5) การบรรลุผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสำนักฯ สำนักฯ ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติเพื่อสนับสนุนชุมชนสำคัญของสำนักฯ โดยสม่ำเสมอโดยตลอดและต่อเนื่องเพื่อสร้างความร่วมมือและความผูกพันสามารถคงอยู่ได้ยาวนานตลอดไป เช่นการให้บริการแนะแนวการศึกษา การให้บริการรับสมัครในรูปแบบที่หลากหลาย การจัดสอบที่เอื้อให้ความสะดวกแก่นักเรียนให้สามารถดำเนินการได้ใกล้บ้านของตน เอื้อประโยชน์ให้แก่นักเรียนในเขตห่างไกลให้สามารถใช้บริการไปรษณีย์เพื่อทำธุรกรรมการเงินกับมหาวิทยาลัยได้ในการประสานกับสำนักฯ เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมบริการสังคม สำนักฯจะมีการประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินการ และประเมินผลการดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุง ซึ่งจะได้รับการประมวลเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อสร้างความผูกพันให้ยั่งยืนคงอยู่ยาวนาน เกณฑ์ IQA-KKU ที่กำหนดไว้ ไม่สอดคล้องกับกิจกรรมของสำนักฯ โดยตรง แต่สามารถตรวจสอบจากรายงานการประเมินผลกิจกรรมนั้นๆ เช่นกิจกรรมแนะแนวการศึกษา หรือรายงานการประชุมคณะกรรมการชุดดังกล่าวของสำนักฯ ได้

ตารางที่ 33 แสดงผลการดำเนินการด้านการนำองค์การ ตามตัวชี้วัดองค์ประกอบที่ 1 ข้อ 1.1 องค์ประกอบที่ 7 ข้อ 7.1 และข้อ 7.4 ตามเกณฑ์ IQA-KKU ปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด	เป้า หมาย	Level (ผล/ระดับ)			Trends(แนวโน้ม)	Comparison			
		2551	2552	2553		องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)	
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ									
7.1	การพัฒนาคณะ/หน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	5	5	5	4	-	B1,B2	บริหารทั่วไป	-

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

อีกด้านหนึ่งที่สามารถสะท้อนผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญของสำนัก ยังมีเรื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักฯ ทั้งผ่านทางสถานีวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์แผ่นพับ (REG NEWS) ที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารน่าสนใจ เกี่ยวกับสำนักฯ ข้อมูล POWERPOINT การแนะแนวการศึกษา ข้อมูลผลงาน Show and Share ของสำนักฯ การเป็นแหล่งศึกษาดูงานของหลากหลายหน่วยงาน การเป็นวิทยากรให้กับสถานศึกษาที่ขอความอนุเคราะห์ในการกิจรับผิดชอบของสำนักฯ การเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้ ที่ผู้สนใจทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก แสดงถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักฯ ที่สังคมให้ความสนใจ มีผลการประเมินในระดับ 5 คะแนนติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มในเชิงพัฒนาดีขึ้นมาโดยตลอด ดังแสดงในตารางที่ 14 ข้างต้น

การประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEXการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง

โปรตรอบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย	
1. พันธกิจหลัก	สำนักฯ เป็นศูนย์รวมในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้บริการและแนะแนวทางการศึกษากับนักเรียน โรงเรียน ผู้ปกครอง ดำเนินการรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดำเนินการด้านระบบทะเบียนนักศึกษา หลักสูตร รายวิชา ชั้นทะเบียนนักศึกษา ลงทะเบียนวิชาเรียน ดูแลระเบียบปฏิบัติด้านการศึกษา การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา การรับปริญญา การบริการเอกสารสำคัญ แสดงสถานภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าทุกระดับ การสนับสนุนการขอเปิดหลักสูตรของคณะสาขาวิชาด้วยการกลั่นกรองหลักสูตรที่คณะเสนอเข้ามาให้เป็นไปอย่างมีระบบและได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร อีกทั้งเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านวิชาการ การจัดการศึกษาและการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย
2. การชี้แนะของผู้นำระดับสูง	มีวิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก ค่านิยม วัฒนธรรม จุดประสงค์ แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน ที่บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนา แบ่งปันความรู้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมด้วย
3. การทำให้องค์การยั่งยืน	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง และการสร้างความผูกพันและรู้สึกเป็นเจ้าของงานของสำนักฯ สำนักฯ ให้ความสำคัญและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ทั้งทั้งองค์การ และให้ความสำคัญกับปัจจัยสนับสนุนด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมให้องค์การยั่งยืน
4. การให้ความสำคัญการสื่อสาร	แบบสองทาง สำนักฯ มีการประชุมบุคลากรประจำเดือน มีการประชุมผ่านคณะกรรมการหลายชุด มีการประชุมสัมมนาสม่ำเสมอ มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกันเนื่องๆ เพื่อสร้างโอกาสการสื่อสารระหว่างกันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
5. การกระตุ้นให้มีผลการดำเนินการที่ดี	(การผลักดันให้แผนปฏิบัติการทุกแผนดำเนินการได้บรรลุผลทุกโครงการ)
6. การให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ	สำนักฯ เน้นให้ผู้รับบริการ ฟังพอใจ ประทับใจ และพัฒนาเป็นความผูกพัน และท้าทายกับระบบประกันคุณภาพที่เป็นนวัตกรรม โดยอาสาเข้าร่วมกลุ่มการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ EdPEX รุ่นแรก

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีบริการการศึกษาอื่น ๆ ที่เป็นการกิจหลักที่ชัดเจนพร้อมคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญในการให้บริการการศึกษาเพื่อสนับสนุนผลสำเร็จของผู้เรียน
2	มีวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็ง ให้บริการโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยรอยยิ้ม

3	ในแต่ละสมรรถนะหลัก มีความได้เปรียบด้านบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่มีความรู้ทักษะประสบการณ์ตรงที่มีความชำนาญสูง ที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ และได้รับการส่งเสริมพัฒนาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
---	---

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
4	มีสถานที่ที่เหมาะสม มีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูง มีอุปกรณ์ ทรัพยากรด้านการเงิน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ที่พร้อม และเป็นความได้เปรียบที่สำคัญ
5	มีส่วนตลาด (นักเรียน-ผู้เรียนในอนาคต) และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เครือข่ายผู้ประสานงาน และ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง) ที่เข้มแข็ง และมีสัญญาณการพัฒนาคความผูกพันที่ดีต่อกัน
6	บุคลากรของสำนักได้รับการสนับสนุนและพัฒนาอบรมสม่ำเสมอ มีสวัสดิการดี มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน
7	มีแผนกลยุทธ์ที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยที่สอดคล้องชัดเจน ที่มีการทบทวนพัฒนาอย่างสม่ำเสมอทุกปี และบุคลากรมีทุกคนมีส่วนร่วมพร้อมผู้บริหารระดับสูง โดยมีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาทบทวนอย่างจริงจัง
8	มีระเบียบปฏิบัติชัดเจนและเข้มแข็ง (เงื่อนไขข้อบังคับที่ดี และ ชัดเจน)

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ความท้าทายกับต่างสถาบันที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน
2	การพัฒนาองค์การสู่สากล
3	การขยายตลาดสู่ต่างภูมิภาค การสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน (โรงเรียน ครูอาจารย์ นักเรียน และ ผู้ปกครอง)
4	การสร้างนวัตกรรม หรือ การนำองค์การเข้าสู่การทำทายนวัตกรรม (เช่น การประกันคุณภาพทางการศึกษา ตามเกณฑ์ใหม่ : EdPEx)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร และแบ่งปัน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	75.00 %	 %

1.2 ธรรมชาติและความรับผิดชอบต่อสังคม

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. ระบบธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่มีสายงานกำกับดูแลและการจัดการที่ดี และ คล่องตัว
2. เงื่อนไขข้อบังคับ การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
3. ความรับผิดชอบใน การให้ บริการการศึกษาอื่น ๆ แก่ชุมชนวิชาการระดับโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนชั้น ม.ปลาย มีความชัดเจนมีแผนปฏิบัติการเป็นประจำปีการศึกษา
4. การ บริการการศึกษาอื่น ๆ แก่ชุมชนโรงเรียน เป็นกระบวนการในการกิจของสำนักฯ ที่ชัดเจนได้รับการปฏิบัติจริงจังก่อประโยชน์แก่ชุมชนโรงเรียนทั้งในภูมิภาคอีสานและต่างภูมิภาค

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบงานที่มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ผู้บริหารแต่ละฝ่ายคอยกำกับดูแลในแต่ละฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมายอย่างโปร่งใสเป็นธรรม

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
2	ผู้นำมีวิสัยทัศน์ และให้การสนับสนุนส่งเสริมอย่างเต็มที่
3	มีระเบียบปฏิบัติในกระบวนการทำงานที่เป็นหลักยึดที่ชัดเจนเข้มแข็ง เป็นระเบียบกลางเกี่ยวกับการศึกษาที่ใช้บังคับกับทุกคณะ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4	มีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการให้บริการการศึกษา ทั้งแก่คณะสาขาวิชา และชุมชนโรงเรียนภายนอกมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ขยายตลาดการบริการชุมชนเป้าหมาย และขยายขอบเขตความร่วมมือ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(โรงเรียนนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
2	พัฒนาและรักษาความได้เปรียบสมรรถนะหลักด้านบุคลากร ให้เข้มแข็งอยู่เสมอ และพร้อมมีตัวแทนสืบต่อเพื่อสร้างความยั่งยืนให้องค์การ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	70.00 %	 %

การประเมินตนเอง

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. กระบวนการพัฒนาแผนที่ดี มีวิธีการกำหนดกลยุทธ์ที่บุคลากรของสำนักฯทุกคนเข้าร่วมประชุมสัมมนา มีคณะกรรมการพัฒนาแผนกลั่นกรอง มีระบบทบทวนแผน ทบทวนคุณภาพ ให้พร้อมทั้งรุกและรับ
2. การใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบ เช่น การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี จากทักษะประสบการณ์ตรงที่สั่งสมยาวนานและเชี่ยวชาญพิเศษของบุคลากร
3. กลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักฯ ใช้ การพัฒนาบุคลากร ควบคู่กับ การพัฒนากระบวนการทำงาน ภายใต้กรอบคุณภาพ ที่เป็นนวัตกรรม EdPEX เพื่อนำสู่ความยั่งยืนของสำนักฯ
4. การถ่ายทอดและการนำสู่การปฏิบัติที่จริงจัง การมอบหมายตรงถึงผู้ปฏิบัติ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯมีขนาดองค์กรที่พอเหมาะไม่ใหญ่ หรือเล็กจนเกินไปอีกทั้งบุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักฯ เป็นบุคลากรที่มีทักษะประสบการณ์ตรงที่มีความชำนาญสูง พันธกิจที่รับผิดชอบได้รับการปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องจนถึงระดับที่เป็นสมรรถนะหลักที่ได้เปรียบ ที่สามารถนำระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงเข้ามาบูรณาการระบบงานในแต่ละส่วนได้อย่างสอดคล้อง ทำให้กระบวนการพัฒนาแผนสามารถให้ทุกคนมีส่วนร่วมได้ ทั้งหมด กับทั้งสำนักฯ ได้รับโอกาสจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการพัฒนาแผนด้วย จึงเป็นจุดแข็งของการจัดทำกลยุทธ์ที่ได้เปรียบ
2	สำนักฯ มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องหลายชุด ทำให้ได้รับประโยชน์จากข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เพื่อพิจารณาหาสมดุลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันที่มีคุณภาพ
3	สำนักฯมีความพร้อมในการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาแผนกลยุทธ์ ในด้านปัจจัยสนับสนุนจำเป็นที่พร้อม
ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	พัฒนาความชัดเจนตัวชี้วัด ของเป้าหมาย

2	ความชัดเจนของแผนสำรอง (สำนักมีมาตรการสำรองที่ไม่ได้แสดงไว้ในแผนโครงการ เนื่องจากพิจารณาว่าเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหา ที่อาจดำเนินการหรือไม่ได้ดำเนินการตามแผนนั้น แต่ความจริงสำนักได้แสดงไว้ในมาตรการป้องกันความเสี่ยง ส่วนแผนโครงการที่แสดงไว้ คือส่วนที่ต้องการบรรลุและปฏิบัติจริง)
3	ไม่พบว่าสำนักได้นำผลของคู่แข่งต่างสถาบันมาเปรียบเทียบ
4	ไม่พบวิธีการทำให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาวต่อองค์การ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนด พื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ อย่างสมบูรณ์
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นโดยเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบฟื้นฟู	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
สรุปช่วงคะแนน						
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	80.00%	 %

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ ที่จริงจัง สำนึกถึงการถ่ายทอดแผนทั้งในรูปแบบของการมอบหมายสั่งการโดยสายงานบังคับบัญชา และ โดยการลงนามรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้บริหารระดับสูงของสำนัก คำสั่งมอบหมายงานเป็นทางการถึงตัวบุคคลผู้ปฏิบัติ
2. แผนปฏิบัติการ ที่สำคัญและตัวชี้วัดที่สอดคล้อง
3. การปฏิบัติตามแผน ที่เน้นการปฏิบัติตามแผนบริหารจัดการโครงการตามเวลาที่กำหนด
4. การคาดการณ์เปรียบเทียบผลการกับค่าเป้าหมายที่เทียบเคียง เน้นท้าทายกับเป้าหมายเกณฑ์คุณภาพสูงสุด IQA-KKU และความสอดคล้องกับเกณฑ์ EdPEx ที่เป็นนวัตกรรมทางการประกันคุณภาพที่ทำหาย

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีสายงานการมอบหมายงานที่ชัดเจน

2	มีการถ่ายทอดเป็นการรับรองระหว่างกลุ่มภารกิจกับผู้บริหารสูงสุด
3	มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนที่กลุ่มภารกิจและบุคลากรผู้ปฏิบัติมีความชัดเจนที่จะปฏิบัติ
4	มีความพร้อมด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติตามแผนที่มีศักยภาพสูง มีทักษะประสบการณ์ตรง และมีความชำนาญสูง และมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงานให้ลุล่วง
5	มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องช่วยให้คำแนะนำชี้แนะช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในกลุ่มภารกิจ
6	ผลปฏิบัติงานที่ปรากฏ ได้ผลลัพธ์ในระดับสูงเป็นที่พึงพอใจ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)					
1	ไม่พบแผนปฏิบัติการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ความจริงในส่วนนี้สำนักฯมีแผนหรือแนวปฏิบัติเพื่อการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับนอกมหาวิทยาลัย เช่น การลงนามความร่วมมือกับปราชญ์ อนาคต ในการดำเนินการเกี่ยวกับการชำระเงินประสานกับสำนักฯ หรือ การกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงความร่วมมือ เกี่ยวกับการรับสมัครรับตรงร่วมกับต่างสถาบันที่ประกาศในระเบียบการรับสมัครรับตรงปีการศึกษานั้นๆ ในมหาวิทยาลัย เช่น การประชุมเตรียมงานสำคัญๆ ด้านการบริการการศึกษา เช่น การสอบสัมภาษณ์ นักศึกษาใหม่ การเตรียมตารางสอนตารางสอบ การส่งเกรด การตรวจพิจารณาหลักสูตร การจัดพิธีพระราชทานปริญญา อื่นๆ เป็นต้น)					
2	ไม่พบการเทียบเคียงคู่แข่งต่างสถาบัน					
	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D	ไม่มีการนำแนว ทาง ไปถ่ายทอดเพื่อ นำไปปฏิบัติ หรือมี เพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไป ปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้น เริ่มต้นในเกือบทุกส่วน หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็น อุปสรรคต่อการบรรลุ ข้อกำหนดพื้นฐานของ หัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไป ปฏิบัติ ถึงแม้ว่า บางส่วนหรือบาง หน่วยงานเพียงอยู่ในขั้น เริ่มต้น	มีการนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไป ปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจ แตกต่างกันใน บางส่วนหรือบาง หน่วยงาน	มีการนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการ ปฏิบัติอย่างมี นัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไป ถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ อย่างสมบูรณ์โดยไม่มี จุดอ่อนหรือความแตกต่าง ที่สำคัญระหว่างส่วนหรือ หน่วยงาน
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี แนวคิดในการ ปรับปรุง มีการ ปรับปรุงเมื่อเกิด ปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่ม มีการเปลี่ยนแปลง จากการตั้งรับ ปัญหาเป็น แนวคิดในการ ปรับปรุงแบบฟื้นฟู	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมี แนวทางอย่างเป็น ระบบในการประเมิน และปรับปรุง กระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมิน และปรับปรุงอย่างเป็น ระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ใน ระดับสถาบันซึ่งรวมถึง นวัตกรรมเพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของ กระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการ ประเมิน และ ปรับปรุงอย่างเป็น ระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ใน ระดับสถาบันซึ่ง รวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการจัดการ มี หลักฐานชัดเจนของ การพัฒนาอันเป็นผล เนื่องมาจากการ วิเคราะห์ และการ เรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมิน และปรับปรุงอย่างเป็น ระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับ สถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการ พัฒนาและนวัตกรรมทั่ว ทั้งองค์กร อันเป็นผล เนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปใน แนวทางเดียวกันใน ระดับสถาบัน แต่ละ ส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่าง เอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้อง ไปในแนวทาง เดียวกันกับส่วนหรือ หน่วยงานอื่น โดย ส่วนใหญ่เกิดจากการ ร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความ สอดคล้องกับ ความต้องการพื้นฐานของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความ สอดคล้องกับ ความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการ กับความต้องการของ สถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่าง สมบูรณ์กับความต้องการ ของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ใน โครงสร้างองค์กรและ เกณฑ์ หมวดอื่น ๆ
สรุปช่วง คะแนน						
สรุป คะแนน	%	 %	 %	 %	80.00 %	 %

การประเมินตนเอง

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 ความผูกพันของลูกค้า

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย	
1.	การให้บริการที่เน้นให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
2.	การสร้างจิตสำนึกในการบริการ
3.	การพัฒนาความพึงพอใจไปสู่ความประทับใจและผูกพันกับผู้รับบริการ
4.	การให้บริการที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ระดับความสำเร็จของมหาวิทยาลัย
2	กระบวนการประชาสัมพันธ์การตลาด ด้านการแนะแนวการศึกษาสู่จรรยาบรรณ กิจการมตลสดนัฒหลักสูตร อุดมศึกษา ทีมงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีทักษะประสบการณ์ตรงและความชำนาญสูง
3	ความพร้อมด้านปัจจัยสนับสนุน (การเงิน วัสดุอุปกรณ์)
4	ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่บูรณาการข้อมูลเชื่อมโยงกันทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ สามารถให้บริการเชื่อมโยงหน่วยงานทั่วทั้งองค์การทั้งในสำนักฯ และคณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และคู่ความร่วมมือภายนอกมหาวิทยาลัย ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว แม่นอกเวลาทำการ
5	มีแผนปฏิบัติการสนับสนุนที่ประสานสอดคล้องกันดี
6	สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ดีและพร้อม
7	การปฏิบัติต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปรับปรุงพัฒนาทุกรอบการทบทวนแผน
8	สามารถให้บริการได้หลากหลายช่องทางตามความสะดวกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9	มีเปิดบริการแบบเบ็ดเสร็จในวันเสาร์ให้ผู้รับบริการเอกสารเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่แสดงรายละเอียดทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายว่าทำอะไร (เป็นการเขียนที่ไม่ได้เน้นไว้ ในปีนี้ได้เน้นไว้แล้ว)
2	ควรแสดงตัวเลขการประเมินความพึงพอใจของสถาบันที่เข้าร่วมโครงการรับตรง (งานวิจัยสถาบันแสดงเป็นภาพรวม)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	75.00 %	 %

3.2 เสียงของลูกค้า

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การเปิดให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นต่อบริการของสำนักฯที่หลากหลาย
2. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ในหลายช่องทาง

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
3. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
4. การศึกษาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อการพัฒนาปรับปรุงบริการของสำนักฯ
5. การนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาสำนักฯ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ
2	มีระบบการทบทวนแผนที่ต้องนำข้อมูลเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานทุกรอบการทำงานที่สำคัญนั้นๆ เช่นกระบวนการรับสมัครรับตรง กระบวนการสนับสนุนการขอเปิดหลักสูตรรายวิชา กระบวนการตารางสอนตารางสอบ กระบวนการด้านการจัดงานพิธีการรับปริญญา กระบวนการพัฒนาแผน
3	มีการสนับสนุนการทำวิจัยรับฟังเสียงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
4	มีการนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนาแผนเป็นประจำ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่พบช่องทางการประเมินผลความพึงพอใจการดำเนินงานผ่าน website
2	การประชุมพิจารณาข้อมูลสารสนเทศ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาดร่วมกัน ของสำนักฯ ไม่ได้มีผล การกำหนดกลุ่มในส่วนของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตว่าเป็นอย่างไร
3	สำนักฯ ยังไม่ได้กำหนดคู่แข่ง ทำให้ขาดคู่แข่งที่สำคัญ
4	ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ นำผลจากการรวบรวมข้อมูลผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปดำเนินการอย่างไร (โดยปกติข้อมูลที่ได้จะถูกพิจารณาในคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อการเตรียมการเรื่องนั้นๆ ในปีการศึกษาถัดไป เป็นปกติ และ สุดท้ายได้รับการนำไปประมวลเป็นข้อมูลประกอบในกระบวนการพัฒนาแผน ผู้ชี้แจงอาจตกหล่นข้อมูลส่วนนี้ไป)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยมีความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐานจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	%	 %	 %	 %	85.00 %	 %

การประเมินตนเอง

หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และบริหารจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การรวบรวมและศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ
2. การวิจัยสถาบันเพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักฯ เพื่อใช้พัฒนาสำนักฯ
3. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน (SWOT Analysis) ของสำนักฯ สม่ำเสมอ
4. การทบทวนแผน และ การประกันคุณภาพ วิเคราะห์ OFI เพื่อการปรับปรุงพัฒนาสำนักฯ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีแผนและกิจกรรมโครงการทบทวนพัฒนาแผนปฏิบัติการ และทบทวนการประกันคุณภาพจริงประจำปี โดยมี คณะผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยเข้าร่วมด้วย
2	มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเฉพาะทางในแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น กรรมการอำนวยการรับ บุคคลเข้าศึกษา คณะกรรมการระบบทะเบียนเรียน คณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร คณะกรรมการแผน คณะกรรมการบริหาร และอื่นๆ จำนวนมาก ทุกคณะกรรมการมีการประชุมพิจารณาปัญหาและให้ ข้อเสนอแนะที่สำนักฯ เรียนรู้และนำมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน โดยมีฝ่ายเลขานุการที่เป็น บุคลากรของสำนักฯ ประมวลสรุปความเห็นเพื่อการทบทวนเป็นประจำสม่ำเสมอ
3	มีโครงการอบรมสัมมนาร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นวัฒนธรรมปกติของสำนักฯ
4	มีโครงการกิจกรรมเข้าถึงนักเรียน โรงเรียน ผู้ปกครอง เพื่อการประมวลสรุปผลการดำเนินการเป็นประจำ
5	มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่มีประสิทธิภาพสูง
6	มีระบบฐานข้อมูลทางการศึกษา ทั้งทะเบียนประวัตินักศึกษา หลักสูตร รายวิชา ข้อมูลการรับสมัคร การสอบ คัดเลือกที่เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง
7	มีข้อมูล ระเบียบปฏิบัติ มติที่ประชุมวิชาการของมหาวิทยาลัยเพื่อการอ้างอิงที่เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่ชัดเจนเรื่องความเชื่อมโยงของข้อมูลและได้นำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ (ความจูงใจข้อมูลมีการเชื่อมโยงกัน เช่น ฐานข้อมูลส่วนตัวนักศึกษา เชื่อมโยงฐานข้อมูลหลักสูตรรายวิชา เชื่อมโยงฐานข้อมูลการลงทะเบียนวิชาเรียน เชื่อมโยงฐานข้อมูลประมวลผล เชื่อมโยงฐานข้อมูล GPAX นักเรียนที่เป็นนักศึกษาแรกเข้า เชื่อมโยงการเงิน เชื่อมโยงการบริการการศึกษากับคณะสาขาวิชา หรือแม้แต่ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพกับกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสำนักฯ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลบ้าง แต่สำนักฯสามารถแสดงให้เห็นได้ อาจไม่ได้เรียกดู การตัดสินใจของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หากจำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลสารสนเทศส่วนใด จะสามารถเรียกดูเพิ่มเติมได้ตามกรณี ซึ่งอาจไม่ได้เปิดเผยทั่วไป เพื่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล)
2	ไม่พบว่าสำนักฯเรียงลำดับเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างไร (ไม่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการปฏิบัติโดยการขอความเห็นชอบต่อกรรมการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งควรมีในเอกสารสรุปมติการประชุมเรื่องนั้นๆ)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ก้าวหน้าอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ก้าวหน้าอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	80.00 %	 %

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศของสำนัก ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพเสมอ
2. การปรับปรุงพัฒนาระบบ ซอฟต์แวร์ และ ฮาร์ดแวร์ ของสำนักให้พร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การดูแลข้อมูล การปกป้องข้อมูลให้ปลอดภัย
4. การจัดการข้อมูลและเผยแพร่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้สนใจ และตามสิทธิ์ของผู้มีสิทธิ์เข้าใช้

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่ได้รับการวิเคราะห์ออกแบบระบบที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์การ และมีความยืดหยุ่นที่สามารถรองรับการขยายตัว รองรับการประสานเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความยืดหยุ่นสูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทำให้มีข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่เป็นศูนย์กลางที่สำคัญของมหาวิทยาลัย
	มีโครงการด้านต่างๆ ที่เป็น KM
2	เป็นแหล่งรวมระเบียบข้อบังคับคำสั่งหรือมติที่เป็นแนวปฏิบัติที่สำคัญทางการศึกษา กับทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการรณรงค์ระเบียบปฏิบัติเหล่านั้น และรวบรวมจัดทำเป็นเอกสารเพื่อการอ้างอิงใช้ประโยชน์จากนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน เช่น ระเบียบค่าธรรมเนียม ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือก เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระเบียบการขอเปิดปิดปรับปรุงหลักสูตรรายวิชา คู่มือนักศึกษา คู่มือการใช้งานระบบทะเบียน และอื่นๆ
3	สามารถผลิตเอกสารสำคัญที่เป็นข้อมูลสารสนเทศส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์การนำไปใช้ในตลาดแรงงาน หรือ เพื่อการแข่งขันเข้าศึกษาต่อระดับสูง ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง รวดเร็วภายใน 10 นาทีต่อรายการเอกสารโดยเฉลี่ย
4	บุคลากรมีความรู้ความสามารถระดับชำนาญการพิเศษที่สามารถเป็นแหล่งความรู้ (Explicit knowledge) ที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง
5	เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยที่กำหนดระดับนโยบายสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศสำคัญทางการศึกษา

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ไม่พบว่าสำนักฯได้แสดงการจัดการอย่างเป็นระบบในเรื่องความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้โดยมีการคาดการณ์ผลที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักฯในการบริหารข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ
2	ยังไม่พบว่าสำนักฯแสดงให้เห็นว่าได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรอื่นอย่างไร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (ความจริงสำนักฯได้แสดงให้เห็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรอื่นๆสามารถถ่ายทอดถึงสำนักฯไว้แล้ว กับทั้งแสดงให้เห็นว่าสำนักฯมีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันทุกปีเพื่อรับฟังความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตามสำนักฯจะพิจารณาบทวนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วน หรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ อย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	85.00 %	 %

การประเมินตนเอง

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

5.1 การผูกใจผู้ปฏิบัติงาน (Workforce Engagement)

โปรตระกูล ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การสร้างความผูกพันแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม (รางวัล ค่าตอบแทนพิเศษ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสม)
2. การสร้างและพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกผูกพันต่อสำนักฯ
3. การพัฒนาผู้นำ (ศึกษา อบรม ดูงาน)
4. การเตรียมผู้นำทดแทน (การเตรียมผู้นำ ระดับผู้ช่วยเพื่อการสำรองทดแทน และการสนับสนุนความก้าวหน้า)
5. การติดตามประเมินความพึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการกำหนดปัจจัยตามกลุ่มประเภทของผู้ปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดีในการรับฟังเสียงของผู้ปฏิบัติทุกกลุ่ม อย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติต่อทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน ส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานอย่างมีความสุข พัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งผลให้สำนักฯได้ประโยชน์จากหลากหลายวิธีคิดของผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	สำนักฯยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของสำนักฯโดยส่งเสริมให้เกิดการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสถาบัน รวมถึงการบรรลุแผนปฏิบัติการของสำนักฯ
2	สำนักฯยังไม่ได้แสดงให้เห็นว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ
3	วิธีการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานของสำนักฯยังไม่ใช้ระดับชั้นของความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นเพียงระดับของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับสถาบัน นวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีผลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบันแต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างแยกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	75.00 %	 %

5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workforce Environment)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย	
1.	การทำให้ที่ทำงานมีความสะดวกสบาย และมีความสุขในการทำงาน
2.	การทำให้ที่ทำงานมีความปลอดภัย
3.	การมีระบบป้องกันภัย
4.	การจัดวางขีดความสามารถที่งานต้องการเพื่อจัดวางคนให้เหมาะสม
5.	การคำนึงความเหมาะสมของอัตรากำลังในกลุ่มงาน ให้เกิดความเหมาะสม
ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯมีวิธีการในการรักษาบุคลากร ให้คงอยู่กับสำนักฯโดยการยึดมั่นในระเบียบปฏิบัติที่โปร่งใสเป็นธรรมตามวัฒนธรรมของสำนักฯ นอกเหนือจากสวัสดิการ การอำนวยความสะดวก การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในกิจกรรมพิเศษต่างๆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมสร้างความผูกพันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้เกิดความรักผูกพันฉันพี่น้อง เอื้ออาทรต่อกัน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติทุกระดับสะท้อนความคิดเห็นที่หลากหลาย
2	สำนักฯเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังเปลี่ยนโดยสนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดประสบการณ์งานระหว่างกัน หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามกลุ่ม มีระบบงานหลักงานรอง เพื่อทดแทนกันและกันเมื่อจำเป็น บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งงานหลักงานรอง มีระบบรางวัล หรือค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ตามระเบียบราชการ เพื่อลดผลกระทบการบริหารบุคคล

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังไม่ชัดเจนว่าสำนักฯแสดงมีวิธีการในการประเมินทักษะและสมรรถนะของบุคลากรอย่างไร
2	สำนักฯไม่ได้กำหนดนโยบายพิเศษในการพัฒนาบุคลากร และไม่พบว่าสำนักฯ ได้สอบถามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มในแผนการพัฒนาบุคลากร

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นๆ	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่านนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	85.00 %	 %

การประเมินตนเอง

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 การออกแบบระบบงาน

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การออกแบบระบบงาน
2. กระบวนการทำงานที่สำคัญ
3. การเตรียมการในภาวะฉุกเฉิน
4. ข้อจำกัด เงื่อนไขจำเป็นของระบบงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯมีการกำหนดกระบวนการหลักที่มีการสร้างคุณค่าให้ผู้เรียน ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องไปในทางเดียวกับแผนกลยุทธ์และเป้าหมาย

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)					
1	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯมีการวิเคราะห์เพื่อออกแบบกระบวนการหลัก ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้เรียน โดยเฉพาะระยะเวลาของกระบวนการหลัก					
	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในชั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นที่	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และ การเรียนรู้ระดับองค์กร	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมที่ทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และ การเรียนรู้ระดับองค์กร
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามี ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกลัทธิ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	 %	90.00 %

6.2 กระบวนการทำงาน

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย	
1.	การออกแบบกระบวนการทำงาน
2.	การควบคุมกระบวนการทำงาน
3.	การปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	สำนักฯ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการทำงานทุกระบบงานเพื่อประกอบการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯมีการวิเคราะห์ สํารวจ เพื่อปรับปรุงระบบงานหลักให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น
2	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯได้สำรวจและวิเคราะห์เพื่อการออกแบบกระบวนการงานหลัก จากผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	ยังไม่ปรากฏว่า สำนักฯได้ออกแบบกระบวนการงานอย่างไร เพื่อให้การออกแบบนั้นมีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่า และการปรับปรุงกระบวนการงานมีแนวทางที่ไม่ชัดเจน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
A	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	ไม่มีการนำแนวทาง ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย	การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา	แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐานจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันซึ่งรวมถึงนวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และการเรียนรู้ระดับองค์กร	มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับสถาบันผ่าน นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์กรในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์ และแบ่งปัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ	มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา	แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ	แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงร่างองค์กรและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วงคะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปคะแนน	%	 %	 %	 %	 %	90.00 %

การประเมินตนเอง

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้/สร้างคุณค่าของผู้เรียน/ผู้รับบริการ

โปรตระกูล ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย

สำนักฯ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีการจัดการเรียนการสอน ความสำเร็จของผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้/สร้างคุณค่าของผู้เรียน ซึ่งเป็นพัฒนาการของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นผลจากความสำเร็จของคณะสาขาวิชาเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ดังได้แสดงแล้วในหมวดที่ 7 ว่า ผลสำเร็จของนักศึกษา (ผู้เรียน) นอกจากเป็นพัฒนาการที่ได้จากคณะสาขาวิชาแล้ว ที่สำคัญอีกสองส่วนยังขึ้นอยู่กับ ตัวผู้เรียนที่เป็น Input ของระบบส่วนหนึ่ง และ ยังขึ้นอยู่กับ กระบวนการบริการการศึกษาที่สนับสนุนการเรียนการสอนอีกส่วนหนึ่ง การนำเข้านักศึกษาแรกเข้าที่มีคุณภาพสูง มีทัศนคติที่ดีต่อคณะสาขาวิชา กับการสนับสนุนการบริการการศึกษาระหว่างเรียน ทั้งด้านมาตรฐานหลักสูตร การเปิดปิดรายวิชา การขึ้นทะเบียน ลงทะเบียนวิชาเรียน การประมวลผล การให้บริการเอกสารสำคัญ เพื่อการแข่งขันในตลาดแรงงาน หรือการศึกษาต่อ ที่ สำนักฯ สนับสนุน และด้วยประสบการณ์ในแต่ละกระบวนการหลักที่เป็นสมรรถนะหลักที่เป็นข้อได้เปรียบของสำนักฯ กล่าวได้ว่าความสำเร็จของนักศึกษาด้านการเรียนรู้ แม้สำนักฯ ไม่มีบทบาทในการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยตรง แต่สำนักฯ ก็คือองค์การหนึ่งที่สนับสนุนอย่างสำคัญ ความสำเร็จส่วนหนึ่งนี้ มีปัจจัยสำคัญหลายปัจจัยที่สำนักฯ สนับสนุน ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์การตลาด เพื่อการสร้างค่านิยมผู้เรียนในอนาคตกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่งผลให้ผู้เรียนคุณภาพสูง และ ทัศนคติที่ดี แรงจูงใจที่ดี ในการเลือกเข้าศึกษาในคณะสาขาวิชานั้นๆ
2. กระบวนการบริการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การรับสมัครสอบคัดเลือก การออกข้อสอบ การตรวจข้อสอบ การกลั่นกรองหลักสูตรรายวิชาที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การบริการด้านระบบทะเบียนเรียน การบริการด้านเอกสารสำคัญที่มีประสิทธิภาพ ที่เป็นสมรรถนะที่ได้เปรียบ เป็นส่วนเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้สังคมยอมรับ
3. บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทักษะประสบการณ์ระดับเชี่ยวชาญ เสริมความเข้มแข็งให้แก่กระบวนการบริการการศึกษา มีประสิทธิภาพสูง
4. ความพร้อมด้านปัจจัยสนับสนุนด้านการเงินที่จำเป็น
5. แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน
2	ปัจจัยสนับสนุนด้านการเงินที่จำเป็นมีความพร้อม

3	บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทักษะประสบการณ์ระดับเชี่ยวชาญ
4	กระบวนการทำงานที่เป็นระบบชัดเจนมีประสิทธิภาพสูง
5	มีเทคโนโลยีสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพสูงที่เป็นสมรรถนะที่เป็นข้อได้เปรียบ และสามารถบูรณาการใช้ได้ทั่วทั้งสำนักฯ
6	มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
7	มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาใกล้บ้านที่มีคุณภาพในระดับชั้นนำของประเทศ
8	ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาไม่สูงมากเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยชั้นนำอื่น

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	การขยายตลาดการประชาสัมพันธ์ไปยังต่างภูมิภาค
2	การเพิ่มทางเลือกให้ผู้เรียนในอนาคต (นักเรียนชั้นม.ปลาย)
3	การพัฒนาระบบการให้บริการที่หลากหลาย

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
T	ไม่มีการรายงานข้อมูล ที่แสดงแนวโน้ม หรือ มีข้อมูลที่แสดง แนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้ม ของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้ม ในทางลบ	มีการรายงาน แนวโน้มของข้อมูล บางเรื่อง และข้อมูล ส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมี แนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดี อย่างชัดเจนในเรื่อง ต่าง ๆ ที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่อง สำคัญที่จะบรรลุพันธกิจ ของสถาบันไว้ได้เป็น ส่วนใหญ่	สามารถรักษา แนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่าง ต่อเนื่องในเรื่องสำคัญ ทุกเรื่องที่จะบรรลุ พันธกิจของสถาบัน
C	ไม่มีการรายงาน สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงาน สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการใน ปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัว เปรียบเทียบ และ/ หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบ แนวโน้มและ ระดับผล การดำเนินการใน ปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัว เปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงรวมทั้ง แสดงถึงความเป็นผู้นำ ในเรื่องต่าง ๆ และมีผล การดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำ ในการศึกษาและ เป็นระดับเทียบเคียงให้ สถาบันอื่นในหลาย เรื่อง
I	ไม่มีการรายงาน ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ เพียงบางเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ ในหลายเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด และ กระบวนการ	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาดกระบวนการ และการและแผนปฏิบัติ การรวมทั้งการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต ในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด กระบวนการ และแผน ปฏิบัติการรวมทั้ง ภาพรวมการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต
สรุปช่วง คะแนน						
สรุป คะแนน	%	25.00 %	 %	 %	 %	 %

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 – 5 ปัจจัย	
1.	กลยุทธ์การท้าทายด้านบริการการศึกษา สำนักมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ที่วัดได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 มุ่งมั่นให้บริการที่ครอบคลุมทั้งภูมิภาคอีสานการและต่างภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการเอกสารสำคัญเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันในตลาดแรงงานของผู้เรียน ให้บริการการศึกษาที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ที่ต้องถูกต้องรวดเร็วประเด็นสวยงามรองรับได้เลย
2.	กลยุทธ์ด้านปฏิบัติการ ที่มุ่งมั่นนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ทั่วทั้งสำนัก เน้นการให้บริการรวดเร็ว และสะดวกด้วยบริการระยะไกลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่
3.	กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอและต่อเนื่อง
4.	การท้าทายระบบประกันคุณภาพที่เป็นนวัตกรรม คือ เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPex)
5.	การรับฟังเสียงของผู้รับบริการประกอบการทบทวนประเมินการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	ความพร้อมในเทคโนโลยี
2	ความพร้อมในบุคลากรที่มีคุณภาพและแรงจูงใจที่ดี
3	ความพร้อมในปัจจัยสนับสนุน
4	ความพร้อมในแผนปฏิบัติและการสนับสนุนเชิงนโยบาย

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	การให้บริการบางด้านยังต้องมุ่งมั่นไปให้ถึงจุดสูงสุดของเกณฑ์การประเมิน (บางเกณฑ์ยังมีรายละเอียดเกณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนัก)

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดีเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่มีการรายงาน ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ เพียงบางเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ ในหลายเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด และ กระบวนการ	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาดกระบวนการ และการแผนปฏิบัติ การรวมทั้งการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต ในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด กระบวนการ และแผน ปฏิบัติการรวมทั้ง ภาพรวมการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	%	 %	 %	 %	80.00%	 %

7.3 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการตลาด

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. เงื่อนไขข้อบังคับด้านการเงิน ที่ต้องถือปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด
2. วินัยการดำเนินการตามระเบียบการเงินโดยเคร่งครัด
3. เทคโนโลยีทันสมัย สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือกันอย่างสะดวก
4. มาตรการรักษาความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน
5. ระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินที่โปร่งใส

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีระบบด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพ ดำเนินการผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2	ได้รับการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินจากหน่วยงานภายนอก ระดับมหาวิทยาลัยสม่ำเสมอทุกปี และผ่านเกณฑ์ตรวจสอบ
3	ผลการดำเนินการด้านนี้ที่ผ่านมามีอยู่ในระดับสูง

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ยังต้องมุ่งมั่นไปให้ถึงจุดสูงสุดของเกณฑ์การตรวจประเมินภายใน IQA-KKU และเป็นไปตามเกณฑ์ EdPEx

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่องบางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบ แนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และแผนการและแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
สรุปช่วงคะแนน						
สรุปคะแนน	%	 %	 %	60.00 %	 %	 %

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 - 5 ปัจจัย
1. การพัฒนาบุคลากร การเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ การส่งเสริมความก้าวหน้า
2. การอำนวยความสะดวกสถานที่ วัสดุอุปกรณ์จำเป็น
3. การให้สวัสดิการที่ดี ความมั่นคงปลอดภัย สุขอนามัย

4. การปกครองดูแลด้วยระบบธรรมาภิบาล ไม่เลือกปฏิบัติ
5. การให้รางวัลในการทำความดี ในทำประโยชน์แก่หน่วยงาน ในหลากหลายรูปแบบ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีการพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอและเข้มแข็ง
2	มีการจัดการ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ปัจจัยสนับสนุนที่พอเพียง มีสวัสดิการที่ดี
3	มีการจัดโครงการศึกษาอบรม ดูงาน สัมมนา ทั้งในและต่างประเทศ ให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์
4	มีการยกย่องชมเชย และให้รางวัลบุคลากรที่สร้างคุณประโยชน์ให้แก่สำนักฯ
5	มีการทำวิจัยสถาบันตรวจสอบระดับความพึงพอใจและความพอใจของบุคลากร

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	ขยายโอกาสการศึกษาอบรมดูงานในต่างประเทศให้ครอบคลุมบุคลากรทั่วทั้งสำนักฯ เพื่อพัฒนาองค์กรสู่สากลตามนโยบายมหาวิทยาลัย
2	พัฒนาระบบการให้รางวัล บุคลากรที่สร้างคุณประโยชน์แก่สำนักฯ ให้เด่นชัดขึ้น
3	พึงเสียงบุคลากรเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบ ธรรมาภิบาล ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน เพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญ ทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/ หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน เป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/ หรือระดับเทียบเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในการศึกษาและ เป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I	ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งการ คาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญ ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวมทั้งการ คาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
สรุปช่วงคะแนน						
สรุปคะแนน	%	 %	 %	50.00 %	 %	 %

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 – 5 ปัจจัย
1. กระบวนการทำงานหลักที่เป็นสมรรถนะที่ได้เปรียบ
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
3. แนวนโยบายและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร
4. ความพร้อมทางด้านปัจจัยสนับสนุน ทั้งการเงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
5. แรงจูงใจที่ดี

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	กระบวนการทำงานหลักที่เป็นสมรรถนะที่ได้เปรียบ ในระดับเชี่ยวชาญ มีระบบที่ดี ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กระบวนการทำงานของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในกระบวนการทำงานต่างๆ ในการให้บริการการศึกษา เช่น กระบวนการรับสมัครผ่านคอมพิวเตอร์ การขึ้นทะเบียนนักศึกษา ลงทะเบียนวิชาเรียน การขอเอกสาร การขึ้นทะเบียนบัณฑิต การชำระเงิน อื่นๆ
2	บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง มีทักษะประสบการณ์ตรงที่สั่งสมยาวนานระดับชำนาญการ ที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างดี มีแรงจูงใจที่ดี เป็นความได้เปรียบ ด้านผู้ปฏิบัติที่มีคุณค่า
3	กระบวนการทำงานที่ทำงาน เป็นการทำซ้ำจนเชี่ยวชาญ มีแนวนโยบายและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
4	มีความพร้อมทางด้านปัจจัยสนับสนุน ทั้งการเงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
5	ผู้ปฏิบัติมีแรงจูงใจที่

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	พัฒนาผลการดำเนินการไปสู่จุดสูงสุดของตัวชี้วัดตามเกณฑ์ IQA-KKU ทุกตัวชี้วัดที่ใช้กับสำนักฯ
2	พัฒนาตัวชี้วัดที่สะท้อนอัตลักษณ์ของสำนักฯ
3	พัฒนาการดำเนินงานทั้งองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE : EdPEx)
4	พัฒนาการทำงานเกี่ยวกับการดำเนินการของต่างสถาบันในกลุ่มงานที่คล้ายคลึงกัน

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
T	ไม่มีการรายงานข้อมูล ที่แสดงแนวโน้ม หรือ มีข้อมูลที่แสดง แนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้ม ของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้ม ในทางลบ	มีการรายงาน แนวโน้มของข้อมูล บางเรื่อง และข้อมูล ส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมี แนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดี อย่างชัดเจนในเรื่อง ต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ ต่อการบรรลุพันธกิจ ของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่อง สำคัญที่จะบรรลุพันธกิจ ของสถาบันไว้ได้เป็น ส่วนใหญ่	สามารถรักษา แนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่าง ต่อเนื่องในเรื่องสำคัญ ทุกเรื่องที่จะบรรลุ พันธกิจของสถาบัน
C	ไม่มีการรายงาน สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงาน สารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการใน ปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัว เปรียบเทียบ และ/ หรือระดับเทียบเคียง	มีการเปรียบเทียบแนว โน้มและ ระดับผลการ ดำเนินการในปัจจุบันเป็น จำนวนมากหรือส่วน มาก กับตัวเปรียบเทียบ และ/ หรือระดับเทียบ เคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็น ผู้นำในเรื่องต่างๆ และมี ผลการเินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำ ในการศึกษาและ เป็นระดับเทียบเคียง ให้สถาบันอื่นในหลาย เรื่อง
I	ไม่มีการรายงาน ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ เพียงบางเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ ในหลายเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด และ กระบวนการ	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ตลาดกระบวนการ และแผนปฏิบัติการรวม ทั้งการ คาดการณ์ผล การดำเนินงานใน อนาคตในบางเรื่อง ด้วย	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้ เรียน ผู้มี ส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งภาพรวมการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต ด้วย
สรุปช่วง คะแนน						
สรุป คะแนน	%	 %	 %	 %	85.00%	 %

7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4 – 5 ปัจจัย
1. วิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และ แผนปฏิบัติการ ที่สนับสนุนผลักดันความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ที่ชัดเจน
2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และผลักดันสู่ความบรรลุตามแผนปฏิบัติการ
3. การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
4. ธรรมาภิบาล การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ความปลอดภัย การรับรองมาตรฐาน และ กฎหมาย
5. การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ลำดับที่	จุดแข็ง (Strengths)
1	มีวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ที่ชัดเจน
2	มีการผลักดันสนับสนุนการปฏิบัติที่บรรลุตามแผนปฏิบัติการทุกแผน/โครงการ
3	สำนักฯ สนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
4	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับ ธรรมาภิบาล การเคารพกฎระเบียบที่เคร่งครัด การบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อความปลอดภัย และให้สวัสดิการที่ดีแก่บุคลากรสำนักฯ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ในบริเวณอาคารที่ตั้งสำนักฯ
5	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับชุมชนวิชาการภายนอกสม่ำเสมอ

ลำดับที่	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1	เพิ่มระดับความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล ให้มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน
2	เพิ่มระดับความสำคัญของการรับผิดชอบต่อชุมชนภายนอก
3	เพิ่มระดับความสำคัญของรายละเอียดการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนโครงการ

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
Le	ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้	มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน เพียงบางเรื่อง และเริ่มมีระดับผลการเน้นการที่ดีในบางเรื่อง	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ	Le มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่	มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T	ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ	มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี	แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบันได้เป็นส่วนใหญ่	สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	แทบไม่มี หรือไม่มี การรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดีเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับที่ยับเคียง	มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก หรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับที่ยับเคียงรวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก	แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับที่ยับเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1	2	3	4	5	6
	0% หรือ 5%	10%, 15%, 20% หรือ 25%	30%, 35%, 40% หรือ 45%	50%, 55%, 60% หรือ 65%	70%, 75%, 80% หรือ 85%	90%, 95% หรือ 100%
I	ไม่มีการรายงาน ผลลัพธ์ในเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ เพียงบางเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลลัพธ์ ในหลายเรื่องที่มี ความสำคัญต่อการ บรรลุพันธกิจของ สถาบัน	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นส่วนใหญ่ เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ การและแผนปฏิบัติ การรวมทั้งการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต ในบางเรื่องด้วย	มีการรายงานผลการ ดำเนินการของสถาบัน ในข้อกำหนดที่สำคัญ ทั้งหมด ที่เกี่ยวกับ ผู้เรียน ผู้มี ส่วนได้ส่วน เสีย ตลาด กระบวนการ และแผน ปฏิบัติการรวมทั้ง ภาพรวมการ คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานในอนาคต
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุปช่วง คะแนน	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สรุป คะแนน	%	 %	 %	 %	80.00%	 %

การประเมินตนเอง

ผลรวมคะแนน

หัวข้อ	คะแนนประเมินตนเอง(%)
หมวด 1	
1.1	75.00%
1.2	70.00%
หมวด 2	
2.1	80.00%
2.2	80.00%
หมวด 3	
3.1	75.00%
3.2	85.00%
หมวด 4	
4.1	80.00%
4.2	85.00%
หมวด 5	
5.1	75.00%
5.2	85.00%
หมวด 6	
6.1	90.00%
6.2	90.00%

หัวข้อ	คะแนนประเมินตนเอง(%)
หมวด 7	
7.1	25.00%
7.2	80.00%
7.3	60.00%
7.4	50.00%
7.5	85.00%
7.6	80.00%
คะแนนรวม	

การประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์ IQA-KKU

ตารางที่ 24 แสดงผลการดำเนินการด้านการเงินและงบประมาณ ตามเกณฑ์ IQA-KKU ในปีการศึกษา 2551-2553

ตัวชี้วัด			เป้า หมาย	Level			Trends(แนวโน้ม)	Comparison		
				(ผล/ระดับ)				องค์กร เปรียบ เทียบ	ข้อมูล กลุ่มภารกิจ	ผล เปรียบ เทียบ (+/-)
				2551	2552	2553				
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน										
1	1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	5	NA	5	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน										
2	2.1	ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร (เกณฑ์ปรับปรุงใหม่)	★	2	4	NA ★★	ไม่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ			
		2.3-2.4								
3	2.5	ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	★	NA ★★	NA ★★	NA ★★	ไม่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ			

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (3.1-3.3)	ไม่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ
องค์ประกอบที่ 4 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4.1-4.9)	
องค์ประกอบที่ 5 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (5.1-5.4)	
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (6.1-6.3)	

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ										
4	7.1	ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารสูงสุด	5	5	5	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
5	7.2	การพัฒนาคณะ/หน่วยงานผู้องค์กรแห่งการเรียนรู้	5	5	4	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
6	7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5	NA	5	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
7	7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	5	3	5	5	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ										
8	2.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	5	5	5	4	+	B1, B2	บริหารทั่วไป	+
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ										
9	2.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	5	NA	4	5	+	B1, B2, B3	บริหารทั่วไป	+

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2552 และ ข้อมูลผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ IQA-KKU ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2553

B1 : Benchmark 1 คือ ผลการดำเนินการของสำนักฯที่ผ่านมา B2 : Benchmark 2 คือ เป้าหมายสูงสุดของเกณฑ์ที่สำนักฯ ตั้งไว้

B3 : Benchmark 3 คือ ผลการดำเนินงานของ ม. สงขลานครินทร์ สถาบันเปรียบเทียบที่ลงนามร่วมกันกับม.ขอนแก่น

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) .

ที่ 36 /2553

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน

.....

เพื่อให้การดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 จึงแต่งตั้งให้ผู้ดำรงตำแหน่งและบุคคลดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินและประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล | เป็นที่ปรึกษา . |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร | เป็นที่ปรึกษา |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ | เป็นที่ปรึกษา |
| 4. รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ | เป็นที่ปรึกษา |
| 5. นายชานนท์ นนทคุปต์ | เป็นประธานกรรมการ |
| 6. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป | เป็นกรรมการ |
| 7. หัวหน้ากลุ่มภารกิจพัฒนาวิชาการ | เป็นกรรมการ |
| 8. หัวหน้ากลุ่มภารกิจรับเข้าศึกษา | เป็นกรรมการ |
| 9. หัวหน้ากลุ่มภารกิจทะเบียนเรียน | เป็นกรรมการ |
| 10. หัวหน้ากลุ่มภารกิจประมวลผล | เป็นกรรมการ |
| 11. หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการ | เป็นกรรมการ |
| 12. นายเสนีย์ จันทรลุน | เป็นกรรมการ |
| 13. นางสาวอรนุต หาทองคำ | เป็นกรรมการ |
| 14. นายอดิศักดิ์ ศรีรัตนประพันธ์ | เป็นกรรมการ . |
| 15. นางสาวสุวารี เขียวคำ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| 16. นางสาวนุชนาถ พันธุราษฎร์ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 17. นางสาวนันทิดา น้อยสุข | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

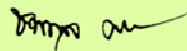
โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้ คือ

- จัดทำแผนการดำเนินงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE: EdPEx)

2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
4. กำกับติดตามและประเมินผล
5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE
EXCELLENCE: EdPEx)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 และคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553



(รองศาสตราจารย์ชนะพล ศรีฤชา)
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
(สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

The logo for EdPEX is displayed in a large, stylized font. The letters are colored: 'E' is red, 'd' is yellow, 'P' is orange, 'E' is white, and 'x' is pink. The background of the entire page is a dark green with diagonal light green streaks.

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ โทรสาร 0 - 4334 - 7486, 0 - 4320 - 2428

<http://reg4.kku.ac.th>